

III. Otras Resoluciones

Agencia Tributaria Canaria

- 746** *RESOLUCIÓN de 13 de febrero de 2025, de la Secretaria General, por la que se da publicidad al Plan de Acción Anual de la Agencia Tributaria Canaria para el ejercicio 2025.*

En virtud del acuerdo adoptado por el Consejo Rector de la Agencia Tributaria Canaria, en su sesión de 7 de febrero de 2025, se procede a dar publicidad en el Boletín Oficial de Canarias del Plan de Acción Anual de la Agencia Tributaria Canaria para el ejercicio 2025, en los términos del anexo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24.2.F) del Estatuto de la Agencia Tributaria Canaria, aprobado por el Decreto 125/2014, de 18 de diciembre (BOC n.º 248, de 23.12.2014).

Las Palmas de Gran Canaria, a 13 de febrero de 2025.- La Secretaria General, Laura Rivero Padrón.

ANEXO**PLAN DE ACCIÓN ANUAL DE LA
AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA PARA EL EJERCICIO 2025****1. INTRODUCCIÓN****2. RECURSOS DISPONIBLES**

- 2.1. Recursos presupuestarios
- 2.2. Recursos materiales y tecnológicos
- 2.3. Recursos humanos

3. PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA PARA 2025

- 3.1. Actuaciones y objetivos operativos relativos al Objetivo Estratégico 1
- 3.2. Actuaciones y objetivos operativos relativos al Objetivo Estratégico 2
- 3.3. Actuaciones y objetivos operativos relativos al Objetivo Estratégico 3
- 3.4. Actuaciones y objetivos operativos relativos al Objetivo Estratégico 4

4. CRITERIOS GENERALES QUE INFORMAN EL PLAN ANUAL DE CONTROL TRIBUTARIO PARA 2025

- 4.1 Criterios generales del Plan de Control Tributario de los tributos cedidos y propios
- 4.2 Criterios generales del Plan de Control Tributario de los tributos que integran el Bloque de Financiación Canario
- 4.3 Criterios generales del Plan de Control Tributario en materia de recaudación

5. CRITERIOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES DE CARÁCTER FORMATIVO DEL PERSONAL DE LA AGENCIA**6. PLAN DE ACCIÓN ANUAL DE LOS TRIBUTOS DEL BLOQUE DE FINANCIACIÓN CANARIO**

- 6.1. Actuaciones y objetivos relativos a los tributos del bloque de financiación canario
- 6.2. Directrices del Plan de Control de los tributos del bloque de financiación canario

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Tributaria Canaria (ATC, en adelante) fue creada por la Ley 7/2014, de 30 de julio (en adelante, LATC) como un ente de derecho público de los previstos en el artículo 2.d de la Ley 11/2006 de la Hacienda Pública Canaria, con personalidad jurídica propia, plena capacidad de obrar, autonomía de gestión y funcional, y patrimonio y tesorería propios en los términos establecidos en la citada Ley.

Corresponde a la ATC la aplicación efectiva del sistema tributario canario en nombre y por cuenta de la Comunidad Autónoma de Canarias, así como el ejercicio de la potestad sancionadora y la revisión en vía administrativa de los actos dimanantes de su actividad. Se configura como un organismo especializado dedicado a la gestión, inspección y recaudación de los tributos, quedando fuera de su ámbito todo lo relativo a la política tributaria, consultas vinculantes y las reclamaciones económico-administrativas.

Precisamente, en el ejercicio 2025 se cumple una década de la entrada en funcionamiento de la ATC, período en el que la ATC se ha ido dotando gradualmente de los medios materiales y humanos óptimos para el desempeño de sus tareas y funciones y ha ido asumiendo competencias que le han permitido ejercer el grado de autonomía otorgado a la misma en su ley de creación, como las relativas a la selección y provisión de sus empleados o cuestiones de carácter informático y tecnológico, así como la modernización y gestión de sus procedimientos con el objetivo de incrementar su eficacia y su eficiencia y la calidad del servicio prestado al contribuyente.

La ATC incorpora el modelo de gestión propio de las agencias públicas que permite un mayor grado de autonomía en la gestión de los recursos humanos y materiales, un mayor grado de descentralización y agilidad en la toma de decisiones, y un sistema de gestión y control por objetivos. Como instrumentos de planificación la ATC cuenta, entre otros, con el **Contrato de Gestión**, de carácter trienal, que establece el marco global de la planificación de los objetivos y actuaciones a desarrollar por la ATC durante su vigencia, y el **Plan de Acción Anual**, en el que se concreta para un período anual la actividad a desarrollar por la ATC en el marco del contrato de gestión.

En sesión celebrada el 20 de enero de 2022, el Gobierno de Canarias aprobó el **Contrato de Gestión de la Agencia Tributaria Canaria para el período 2022-2024** en el que fueron incluidos los siguientes objetivos estratégicos:

- Objetivo estratégico 1. Mejorar la gestión de los recursos humanos y materiales de la ATC.
- Objetivo estratégico 2. Promover el cumplimiento voluntario y mejorar la asistencia a los contribuyentes y la eficacia y la eficiencia en la gestión tributaria.
- Objetivo estratégico 3. Impulsar la transformación digital de la ATC.
- Objetivo estratégico 4. Fortalecer el "Compliance" en la ATC.

Tal y como se hace constar en el Informe relativo al cumplimiento de los objetivos estratégicos incluidos en el Contrato de Gestión 2022-2024, los Objetivos Estratégicos 1, 3 y 4 no han podido ser ultimados por los motivos desarrollados en el citado informe y el Objetivo Estratégico 2 ha de estar incluido en sus mismos términos en todos los Contratos de Gestión de la ATC, por lo que se considera que el Contrato de Gestión 2022-2024 debe prorrogarse hasta la culminación de los Objetivos Estratégicos contenidos en el mismo, sin perjuicio de que el Plan de Acción Anual correspondiente se incorporen nuevas medidas concretas que permitan una más eficiente consecución de los Objetivos Estratégicos establecidos. En particular, y en cuanto a la lucha contra la economía sumergida y el fraude fiscal, las nuevas actuaciones que tiene previsto desarrollar la ATC en este ámbito encajan en el objetivo estratégico 2, en sus modalidades de prevención y lucha contra dicho fraude.

En este sentido, el artículo 32 del Estatuto de la ATC, aprobado por Decreto 125/2014, de 18 de diciembre, prevé esta situación al establecer que *en el caso de no ser aprobado el contrato de gestión antes del comienzo de su primer año de vigencia, mantendrá su vigencia el contrato de gestión anterior, hasta la aprobación del nuevo contrato*”

Por su parte, el Contrato de Gestión en su apartado 7 relativo a su vigencia señala que *“si finalizado el periodo de vigencia no se hubiera aprobado un nuevo Contrato de Gestión para el periodo siguiente, este se prorrogará por el tiempo indispensable hasta la aprobación del nuevo, tal y como establece el artículo 32 del Estatuto de la Agencia.”*

En consecuencia, la ATC no quedaría desprovista de un instrumento de planificación a largo plazo de no aprobarse un nuevo Contrato de Gestión, todo ello, sin perjuicio de que, una vez alcanzados los objetivos estratégicos relatados, pueda someterse a la aprobación del Gobierno de Canarias un contrato de gestión que incorpore nuevos objetivos estratégicos a alcanzar por la ATC o modifique sustancialmente los mismos.

Por ello, atendiendo al contenido del artículo 32 del Estatuto de la ATC y al apartado 7 del Contrato de Gestión vigente, el presente plan de acción anual se realiza en el marco del Contrato de Gestión para el trienio 2022-2024, aprobado por el Gobierno de Canarias en sesión celebrada el día 20 de enero de 2022.

El Plan de Acción Anual establece el conjunto de actuaciones y objetivos anuales u operativos que, en el marco de los citados objetivos estratégicos, planes de actuación y proyectos, deben ejecutarse en el año de referencia por los órganos de ATC para la consecución de aquéllos.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la LATC y en el artículo 35 del EATC, estos proyectos y actuaciones incorporan una batería de indicadores que permiten cuantificar, en cada periodo de referencia, la ejecución del Plan de Acción y el grado de consecución de los objetivos operativos establecidos.

En aplicación del artículo 35 del EATC, *“El Plan de Acción Anual se elabora sobre la base de los recursos personales, materiales y presupuestarios disponibles, y **expresa las acciones a desarrollar por la Agencia, para lo que tiene el siguiente contenido:***

- a) *La expresión de los **objetivos a alcanzar** en el correspondiente ejercicio, que constituye el plan de objetivos de la Agencia. Cada uno de tales objetivos ha de tener asociados los indicadores que permitan conocer los resultados obtenidos de forma significativa y cuantificable.*
- b) *Las **actuaciones a realizar** por los órganos de la Agencia para que ésta alcance en el marco anual los objetivos que se señalen.*
- c) *Los criterios generales que informan el **plan anual de control tributario**.*
- d) *Las **acciones a desarrollar** en los distintos canales de prestación de servicios de información y asistencia tributaria, con especial expresión de las medidas a adoptar para la mejora continua de la calidad en esa prestación de servicios.*
- e) *Las **medidas a adoptar** en el ámbito de la innovación tecnológica.*
- f) *Las **campañas a desarrollar** para información y concienciación de los ciudadanos y empresas.*
- g) *Los criterios generales de las **actividades de carácter formativo** del personal de la Agencia.*
- h) *Los otros informes, estudios y análisis que se consideren procedentes.”*

Además de lo señalado en el apartado anterior, se incorpora al Plan de Acción Anual de la ATC el Plan de Acción Anual de los tributos del bloque de financiación canario que, con un contenido equivalente al del Plan de Acción, figura de modo específico y separado.

La determinación de los objetivos operativos de la ATC en el presente Plan de Acción Anual se ha efectuado sobre la base de los resultados obtenidos en el ejercicio 2024, corregidos por situaciones extraordinarias que puedan suponer una distorsión, así como las previsiones macroeconómicas contenidas en la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2025.

2. RECURSOS DISPONIBLES

La consecución de los objetivos de la ATC requiere disponer de los recursos adecuados, tanto personales y materiales como una financiación suficiente, gestionados conforme a principios de eficacia, eficiencia y responsabilidad en la gestión pública.

2.1. RECURSOS PRESUPUESTARIOS

2.1.1 Presupuesto de Gastos: El crédito inicial del Presupuesto de Gastos de la ATC para el ejercicio 2025 ha quedado fijado en 62.644.950 euros, lo que implica una reducción del 1,01% sobre el presupuesto inicial del ejercicio anterior. El detalle por capítulos se muestra a continuación:

Presupuesto de gastos de la ATC (€)					
Capítulo	2025		2024		Variación %
	Importe	%	Importe	%	
I "Gastos de personal"	29.162.250	47	28.734.362	45	1,49
II " Gastos corrientes en bienes y servicios"	18.191.846	29	17.643.741	28	3,11
OPERACIONES CORRIENTES	47.354.096	76	46.378.103	73	2,10
VI "Inversiones reales"	15.290.854	24	16.908.798	27	-9,57
OPERACIONES DE CAPITAL	15.290.854	24	16.908.798	27	-9,57
TOTAL	62.644.950		63.286.901		-1,01

Por lo que respecta a los gastos de personal, el **Capítulo I** de la Agencia asciende a 29.162.250 euros, lo cual representa un 47% del presupuesto y supone un aumento del 1,49% respecto a la misma magnitud el ejercicio anterior.

El **Capítulo II** relativo a los gastos corrientes asciende a 18.191.846 euros, representando un 29 %, y con un aumento del 3,11 % respecto a 2024. Se recuerda que en este capítulo se incluye el importe destinado a hacer frente al encargo a la Sociedad Mercantil pública ASISTA CANARIAS, tanto en lo que se refiere a la recaudación ejecutiva como a la prestación de otros servicios en materia tributaria e informática.

Dentro de este capítulo destaca, asimismo, la previsión del recurso adicional conforme a lo estipulado en el apartado b del artículo 20 de la LATC. El importe presupuestado asciende a 3.758.945,72 euros y su finalidad es *"la financiación de los mayores gastos de funcionamiento e inversiones que pudieran producirse como consecuencia de la actividad de la Agencia Tributaria Canaria"*.

El **Capítulo VI**, destinado a las inversiones, recoge las necesidades presupuestarias por importe de 15.290.854 euros, representando un 24% del presupuesto inicial de gastos de la ATC, para atender el mantenimiento y desarrollo del sistema automatizado de gestión de ingresos del

sistema tributario canario “m@gin” así como la inversión en equipamientos e instalaciones, y una partida presupuestaria destinada específicamente a la lucha contra el fraude fiscal por un importe de 1.209.378 euros.

También hay que resaltar, por un lado, la presupuestación con cargo a **Fondos FEDER** de dos partidas destinadas a la “Renovación del Sistema de Información Tributaria” por importe de 6.506.427€ y, por otro lado, los gastos del “**Programa de carácter temporal**”, por un importe para 2025 de 1.157.937€.

2.1.2 Presupuesto de Ingresos: Como corresponde a cualquier ente de derecho público con presupuesto limitativo, el presupuesto de ingresos asciende a la misma cantidad que el de gastos (equilibrio presupuestario en el presupuesto inicial). Así, el total de 62.644.950,00 euros se distribuye por capítulos de la siguiente manera:

Presupuesto de ingresos 2025 de la ATC (€)		
Capítulo	Importe	%
III "Tasas, precios públicos y otros ingresos"	240.000,00	0,38
IV "Transferencias corrientes"	47.114.096,00	75,21
OPERACIONES CORRIENTES	47.354.096,00	75,59
VI "Transferencias de capital"	15.290.854,00	24,41
OPERACIONES DE CAPITAL	15.290.854,00	24,41
TOTAL	62.644.950,00	

Como se desprende de la tabla anterior, el 75,21 % de los ingresos de la ATC en 2025 proceden de las transferencias corrientes provenientes de la Comunidad Autónoma de Canarias, el 24,41 % de las transferencias de capital y 0,38 % se prevé generar como recursos propios de la Agencia.

2.2. RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS

En virtud de lo dispuesto en el artículo 1.3 de la LATC, la ATC tiene patrimonio propio, distinto del de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, conforme a la redacción del artículo 24.1 recogida por la Ley 3/2023, de 6 de marzo (BOC nº 52, de 15.03.2023), y está integrado por los bienes y derechos cuya titularidad adquiera por cualquier título, conforme a lo dispuesto en la legislación del patrimonio de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Concretamente, la Disposición Adicional Segunda, apartado 2, de la LATC, adscribe a la misma los bienes que en el momento de inicio de su actividad estaban afectos a los servicios de la Dirección General de Tributos, a excepción de los bienes adscritos a funciones no mencionadas en el Capítulo I de dicha Ley. Dichos bienes conservan la calificación jurídica originaria y la adscripción no implica transmisión del dominio público ni desafectación.

Por su parte, y en cuanto a los recursos tecnológicos, el artículo 35 de la LATC dispone que:

“1. Corresponde a la Agencia Tributaria Canaria:

- a) Fijar las líneas estratégicas y la organización en materia de telecomunicaciones, tecnologías de la información, y de las comunicaciones e informática de la Agencia.*
- b) La dirección, planificación y coordinación de tecnologías de telecomunicaciones, tecnologías de la información, y de las comunicaciones e informática de la Agencia.*
- c) El desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de los sistemas de telecomunicaciones, tecnologías de la información y de las comunicaciones de la Agencia.*
- d) El desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de los sistemas y aplicaciones informáticas de la Agencia.*
- e) La gestión de los medios, recursos, infraestructuras y redes que integran el sistema de las telecomunicaciones, tecnologías de la información, y de las comunicaciones e informática de la Agencia.*
- f) Seguridad en el ámbito de las tecnologías de telecomunicaciones, tecnologías de la información, y de las comunicaciones e informática de la Agencia.*

2. La tramitación de encargos, encomiendas de gestión y contratación de bienes, servicios y suministros para el ejercicio de las competencias relacionadas en el apartado anterior no requerirá informe de los órganos competentes en materia de telecomunicaciones, tecnologías de la información y de las comunicaciones e informática de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

3. En el ejercicio de las competencias relacionadas en el apartado 1, se establecerá la oportuna coordinación técnica con la consejería competente en materia informática y de telecomunicaciones en aquellas actuaciones en las que sea precisa la interconexión o interoperabilidad de los sistemas de información de la Agencia Tributaria Canaria con los sistemas de información corporativos.

4. Corresponde a la consejería competente en materia de hacienda determinar las condiciones de las interfaces para que las aplicaciones informáticas tributarias den soporte a los sistemas de información para la gestión económico-financiera de la Comunidad Autónoma de Canarias.”

En consecuencia, la ATC cuenta con una infraestructura tecnológica propia, desarrollada para garantizar el soporte necesario a sus sistemas y aplicaciones. Gracias al impulso del proyecto de Transformación Digital de la Agencia, enmarcado en el objetivo estratégico 3 del Contrato de Gestión, dicha infraestructura ha sido renovada y ampliada en los últimos años, fortaleciendo su disponibilidad y seguridad.

Además, la ATC cuenta con un sistema de información propio para la gestión de los ingresos tributarios, bajo la denominación de M@gin y regulado actualmente en el Decreto 135/2006, de 3 de octubre. No obstante, en el mes de diciembre del ejercicio 2023 se adjudicó el contrato cuyo objeto es la renovación de dicho sistema y cuyo plazo de ejecución, si bien por fases, se extiende hasta el ejercicio 2026. Durante el año 2025 está prevista la entrada en producción de la primera fase de proyecto, que permitirá mejorar significativamente tanto los procesos internos como los servicios que se ofrecen a los contribuyentes en materia de recaudación.

2.3. RECURSOS HUMANOS

A pesar del esfuerzo y mejora paulatina en la provisión de los puestos de trabajo, la escasez de medios humanos es una deficiencia que la ATC viene arrastrando desde su creación. Como se puede observar en la tabla que se inserta a continuación, a finales del ejercicio 2024 los puestos ocupados ascendían a 449 de los 755 que conforman la actual relación de Puestos de Trabajo de la ATC, lo que supone un 59,47 % del total:

TIPOS DE PUESTO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023			2024			PUESTOS RPT	PUESTOS UAP
								NO UAP	UAP	TOTAL	NO UAP	UAP	TOTAL		
A1	56	61	69	69	68	69	81	92	11	103	94		94	126	12
A2	21	17	30	30	30	30	53	67	4	71	79		79	116	4
C1	50	49	44	43	38	39	50	61		61	63		63	106	
C2	162	151	136	134	133	126	107	95		95	88		88	236	
E	4	4	4			3	3	2		2	2		2	4	
TOTAL FUNCIONARIOS CARRERA/INTERINO	293	282	283	276	269	267	294	317	15	332	326	0	326	588	16
A1								11		11					
A2								19		19					
TOTAL FUNCIONARIOS EN PRACTICAS								30		30					
TOTAL FUNCIONARIOS	293	282	283	276	269	267	294	347	15	362	326	0	326	588	16
GRUPO I	25	25	22	22	22	20	18	16		16	16		16	20	
GRUPO II	17	17	18	17	17	18	18	17		17	17		17	18	
GRUPO III	12	12	13	13	13	12	12	12		12	12		12	12	
GRUPO IV	86	86	86	86	79	79	78	67		67	63		63	80	
GRUPO V	18	17	18	18	17	16	15	16		16	15		15	17	
TOTAL LABORALES	158	157	157	156	148	145	141	128	0	128	123	0	123	147	0
TOTAL EFECTIVOS	451	439	440	432	417	412	435	475	15	490	449	0	449	735	16
TOTAL PUESTOS OCUPADOS	476	464	462	454	439	432	453	445	15	460	449	0	449	755	16

Durante el 2024 se han culminado los procesos selectivos derivados de la **Oferta de Empleo Público de 2020** que fue aprobada por el Decreto 124/2020 de 10 de diciembre, cuyas pruebas selectivas fueron convocadas en junio de 2022 y que han procurado la incorporación de 45 nuevos funcionarios de carrera en este ejercicio según el siguiente detalle:

OPE 2020		Nº
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	A1	11
GESTIÓN TRIBUTARIA	A2	23
AGENTES TRIBUTARIOS	C1	11
TOTAL FUNCIONARIOS		45

Con el objetivo de dar continuidad a los procesos selectivos que procuren la consolidación de la estructura de personal de la Agencia se han convocado en 2024 las pruebas selectivas para la ejecución de la **Oferta de Empleo Público de 2021**, aprobada por Decreto 120/2021, de 2 de diciembre, según el siguiente detalle:

OPE 2021		F. PUBLICACIÓN	TURNO LIBRE	P. INTERNA	TOTAL
ADMÓN. TRIBUTARIA	A1	14/03/2024	7	2	9
GESTIÓN TRIBUTARIA	A2	29/12/2023	10	4	14
AGENTE TRIBUTARIO/A	C1	30/12/2023	16	6	22
TOTAL			33	12	45

Se estima que estos procesos selectivos culminarán en el cuarto trimestre de 2025, con el objetivo de que en el primer trimestre de 2026 tomen posesión los funcionarios de carrera de nuevo ingreso.

Adicionalmente en 2024 se ha aprobado por Decreto 219/2024, de 26 de diciembre, la **Oferta de Empleo Público de 2024**, con el siguiente detalle:

OPE 2024		TURNO LIBRE	PROM. INTERNA	TOTAL
GESTIÓN TRIBUTARIA	A2	6	6	12
AGENTES TRIBUTARIOS	C1	7	10	17
TOTAL		13	16	29

El 31 de diciembre de 2024 desaparecieron las Unidades Administrativas de carácter provisional previstas en el Instrumento de Planificación Estratégico (IPE) de Agencia Tributaria Canaria en el ejercicio de la competencia atribuida por el artículo 3.3.b) de la Ley 4/2021, de 2 de agosto, para la agilización administrativa y la planificación, gestión y control de los fondos procedentes del instrumento europeo de recuperación denominado «Next Generation EU», en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, y cuya constitución y estructura organizativa fue aprobada mediante la Orden conjunta de 13 de diciembre de 2021, de la Dirección General de la Función Pública y la Dirección General de Planificación y Presupuesto. La desaparición de estas Unidades Administrativas de carácter provisional implica la pérdida de 16 puestos, 15 de los cuales fueron cubiertos tal y como se desprende de la primera tabla de este apartado. De los puestos cubiertos, 4 se ocuparon por funcionarios de carrera (2 en el área de informática y 2 en el área de gestión económica), 10 por funcionarios interinos, prestando todos ellos sus servicios en el área de informática, y 1 puesto mediante contrato laboral de alta dirección en el área de gestión económica.

No obstante, a los efectos de implementación de los Proyectos que se enmarcan en el “Plan de Transformación Digital Administración Tributaria 4.0”, se aprobó en 2024 un Programa de carácter temporal “De la Dependencia Informática Tributaria y del Servicio de Gestión Económica para el periodo 2024-2027”, cuya excepcionalidad fue declarada por Acuerdo de Gobierno de fecha 09/12/2024, a fin de realizar el nombramiento del personal funcionario interino necesario para su ejecución. El programa incluye 21 puestos de diferente cuerpo-escala, correspondiendo el 76% a personal destinado a prestar sus servicios en el área de Informática

Por último, es preciso destacar que está prevista para el primer trimestre de 2025 la convocatoria de los procesos selectivos correspondientes a la **Oferta de Empleo Público de 2023**, aprobada por Decreto 450/2023, de 27 de diciembre, con el siguiente detalle:



OPE 2023		TURNO LIBRE	PROMOCIÓN INTERNA	TOTAL
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	A1	5	1	6
GESTIÓN TRIBUTARIA	A2	11	4	15
AGENTES TRIBUTARIOS	C1	5	2	7
TOTAL		21	7	28

3. PLAN DE OBJETIVOS DE LA AGENCIA PARA 2025

Tal y como dispone el artículo 35 del EATC, el Plan de Acción de la ATC contendrá las actuaciones a realizar por los órganos de la Agencia para que ésta alcance, en el marco anual al que se refiere, los objetivos que se señalen al efecto. La expresión de las actuaciones a realizar y los objetivos a alcanzar en el correspondiente ejercicio constituye el Plan de Objetivos de la Agencia.

Estas actuaciones y objetivos anuales u operativos reflejan la concreción de cada uno de los planes de actuación y proyectos que para cada ejercicio se estiman necesarios para la consecución de los objetivos estratégicos establecidos y constituyen una orientación transversal en todo el funcionamiento de los distintos órganos que integran la Agencia y han de presidir la actuación de la ATC durante el ejercicio 2025.

3.1. OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA (PONDERACIÓN 10%)

Este objetivo estratégico se sitúa en primer lugar por su especial trascendencia para toda la actividad de la ATC, por cuanto que de él depende la posibilidad de acometer el resto de los objetivos que se establecen en el Contrato de Gestión. Con el mismo se busca optimizar la gestión de los medios disponibles, tanto los personales como los presupuestarios y materiales, poniendo un énfasis especial en el área de recursos humanos por cuanto que son el presupuesto necesario para el acometimiento de cualquier otra tarea.

Para su consecución se establecen los siguientes planes de actuación dentro de este Objetivo Estratégico:

I. PLAN DE OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Este plan agrupa una serie de proyectos cuya finalidad es mejorar la gestión de los recursos humanos de la Agencia:

1. Proyecto: Adaptación de la estructura de la ATC a las necesidades actuales

Se continuará trabajando en 2025 en la adaptación de la estructura de la ATC a las necesidades existentes, acometimiento de enorme complejidad que tiene una doble vertiente: por un lado la propuesta de modificación de su estructura orgánica, contenida básicamente en el EATC y desarrollada, entre otras, en la Resolución de 19 de enero de 2018, de la Presidenta de la Agencia Tributaria Canaria, por la que se desarrolla la estructura de las Subdirecciones y unidades asimiladas de la Agencia Tributaria Canaria, y por otro, la revisión de la vigente relación de puestos de trabajo, al objeto de adaptarla a la nueva estructura orgánica, así como para homogeneizar unidades, denominaciones, complementos y méritos para la provisión de los puestos.

Considerando la envergadura de estas dos actuaciones, se prevé trabajar en una propuesta de modificación de la relación de puestos de trabajo de menor calado que cubra determinadas

cuestiones que deben ser solventadas con la mayor celeridad, como por ejemplo la creación de una unidad de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en el Acuerdo de Gobierno de fecha 19/02/2024.

En base a lo expuesto, se establecen las siguientes actuaciones y objetivos:

1.1. Elaboración de una propuesta de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo

1.1.1. Elaboración de una propuesta de modificación parcial de la Relación de Puestos de Trabajo para abordar las necesidades de personal más acuciantes

Objetivo: Someter la propuesta al Consejo Rector antes del 30/06/2025

Indicador: Fecha de la sesión en la que se incluya en el orden del día del Consejo Rector

1.1.2. Elaboración de una propuesta de modificación integral de la Relación de Puestos de Trabajo para modificación estructura orgánica ATC

Objetivo: Someter la propuesta al Consejo Rector

Indicador: Fecha de la sesión en la que se incluya en el orden del día del Consejo Rector

1.2. Elaboración de una propuesta de modificación de normativa reguladora de la estructura orgánica de la ATC

Objetivo: Remitir la propuesta a los órganos competentes para su aprobación

Indicador: Fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su aprobación

2. Proyecto: Aumento del número de efectivos reales

El aumento del número de efectivos reales que prestan sus servicios en la ATC, necesidad manifestada por el propio Parlamento de Canarias y mandato genérico que el Gobierno de Canarias ha venido recogiendo en los sucesivos Contratos de Gestión, sigue siendo en 2025 una de las grandes líneas maestras de actuación en el área de recursos humanos. Si bien los esfuerzos dedicados en los años precedentes se han visto reflejados en la incorporación de personal, a través tanto de la celebración de procesos selectivos como mediante el llamamiento de personal interino, esto no significa que no deba continuarse el trabajo para cubrir los numerosos puestos de la RPT que siguen estando vacantes, siempre en pro de la mejora del servicio público que se presta a la ciudadanía.

De hecho, tal y como se ha indicado anteriormente, por Acuerdo de Gobierno de fecha 09/12/2024 se ha declarado el carácter excepcional del Programa de carácter temporal de la ATC "De la Dependencia Informática Tributaria y del Servicio de Gestión Económica para el periodo 2024-2027", a fin de realizar el nombramiento del personal funcionario interino necesario para la ejecución del mismo.

En este sentido, para el ejercicio 2025 se prevén las siguientes actuaciones y objetivos:

2.1. Elaboración y ejecución de la oferta de empleo público

2.1.1. Tramitación, en los plazos establecidos, de los procesos selectivos competencia de la ATC derivados de la Oferta de Empleo Público 2021

Objetivo: Cumplir el plazo previsto en las correspondientes bases que regulan los procesos selectivos

Indicador: Fecha de finalización de la fase formativa de los procesos selectivos

2.1.2. Tramitación, en los plazos establecidos, de los procesos selectivos competencia de la ATC derivados de la Oferta de Empleo Público 2023

Objetivo: Cumplir el plazo previsto en las correspondientes bases que regulan los procesos selectivos

Indicador: Fecha de celebración del segundo ejercicio

2.1.3. Tramitación de la aprobación de una oferta de empleo del año 2025 para la ATC

Objetivo: Tramitar, para aprobación en el ejercicio y por parte de órgano competente, una oferta de empleo público del año 2025, siempre que exista tasa de reposición y disponibilidad presupuestaria

Indicador: Fecha de remisión de la propuesta a la Dirección General de Función Pública para su inclusión en el orden del día de la Mesa de Negociación y Comisión Superior de Función Pública

2.2. Provisión temporal de puestos de trabajo

2.2.1 Provisión temporal de puestos de trabajo del Programa de Carácter Temporal

Objetivo: Realizar llamamientos en el ejercicio para cubrir el 100% de los puestos incluidos en el Programa de Carácter Temporal

Indicador: Nº de puestos incluidos en el Programa de carácter temporal para los que ha se ha solicitado a la DGFP la realización del llamamiento o se ha realizado el llamamiento por la ATC, en caso de tener la ATC la competencia para realizarlo/Nº de puestos incluidos en el Programa de Carácter Temporal

2.2.2 Provisión temporal de puestos vacantes

Objetivo: Realizar llamamientos de personal interino en el ejercicio para cubrir puestos de necesaria y urgente cobertura, sin contar con los correspondientes al Programa de Carácter Temporal, hasta cubrir la totalidad de los puestos incluidos en la plantilla presupuestaria. No serán objeto de llamamiento aquellos puestos susceptibles de ser ocupados por personal e nuevo ingreso en un plazo máximo de 9 meses

Indicador: número de llamamientos realizados / número de puestos susceptibles de ser ocupados

3. Proyecto: Mejora técnica de procedimientos de provisión y selección de personal de la ATC y otros procedimientos de recursos humanos

En línea con el Plan de Acción Anual de 2024, se da continuidad a este proyecto enfocado en la implementación de diversas aplicaciones orientadas a la gestión de recursos humanos, cuyo objetivo general es reforzar la eficiencia, modernización y calidad de los procesos organizativos de la ATC:

- Se plantea como prioridad dotar a la organización de una herramienta que permita diseñar y gestionar los planes individuales de trabajo de los empleados públicos. Estos planes se desglosan a partir de los objetivos establecidos en el Plan de Acción Anual de cada ejercicio.
- Se considera necesario avanzar en la implantación del nuevo sistema de control horario que cumpla con los requisitos del sistema de control de accesos en los edificios gestionados por la ATC, así como del sistema informático que facilite la automatización de las comunicaciones genéricas, asegurando su trazabilidad y confirmación de visualización, con el objetivo de mejorar la comunicación interna con los empleados públicos.
- En el ámbito de la formación, el crecimiento del número de acciones formativas ha generado un aumento en la carga administrativa, lo que hace necesario implementar un sistema informático para la gestión de solicitudes y admisiones. Se contempla la incorporación de un aula virtual que permita impartir formación de manera flexible, eliminando la dependencia de espacios físicos y mejorando la accesibilidad horaria.
- Se ha puesto de manifiesto la acuciante necesidad de contar con un sistema de gestión de nóminas autónomo que permita la grabación de estas con independencia del momento en que la DGFP inscriba los documentos administrativos en el Registro Central de Personal operado mediante SIRHUS, a fin de garantizar que no existan retrasos ni inexactitudes en las nóminas.

Asimismo, se mantiene el objetivo de modificar la Instrucción de la Directora de la ATC de 15/06/2023 para regular los criterios organizativos de la modalidad de teletrabajo, conforme a lo previsto en el Decreto 74/2023, de 11 de mayo, que regula el teletrabajo para el personal público de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. La experiencia adquirida en la gestión de solicitudes de dicha modalidad de trabajo ha puesto en evidencia la necesidad de modificar dicha Instrucción, con el objetivo de optimizar la eficiencia en la tramitación y ajustar la elaboración de los planes individuales de trabajo a la aprobación del Plan de Acción Anual correspondiente.

De acuerdo con lo anterior, son actuaciones y objetivos enmarcadas en este proyecto los siguientes:

3.1. Gestión del desempeño

Objetivo: Poner en marcha durante el ejercicio una aplicación para la gestión y control de planes individuales de trabajo

Indicador: Fecha de la puesta en producción de la herramienta informática

3.2. Gestión del teletrabajo

Objetivo: Aprobar la modificación de la Instrucción reguladora de los criterios organizativos para la implementación de la modalidad de teletrabajo en el ámbito de la ATC

Indicador: Fecha de la resolución por la que se modifique la Instrucción.

3.3. Gestión del control horario

Objetivo: Implantar en el ejercicio un nuevo sistema de control horario en el ámbito de la ATC.

Indicador: Fecha de la puesta en producción de la herramienta informática

3.4. Gestión de la formación

3.4.1. Sistema de gestión de solicitudes

Objetivo: Poner en funcionamiento un sistema informático que permita optimizar la gestión del trabajo administrativo que implica las acciones formativas.

Indicador: Fecha de la puesta en producción de la herramienta informática

3.4.2. Aula virtual

Objetivo: Adquirir en el ejercicio un sistema informático que permita el funcionamiento de un aula virtual

Indicador: Fecha de aprobación del documento de disposición presupuestaria (D)

3.5. Comunicación con los empleados públicos

Objetivo: Poner en funcionamiento en el ejercicio un sistema informático que permita una comunicación más eficiente con los empleados.

Indicador: Fecha de la puesta en producción de la herramienta informática

3.6. Gestión de nóminas

Objetivo: Adquirir en el ejercicio un sistema informático de gestión de nóminas que permita optimizar la gestión de las nóminas del personal de la ATC, ya sea mediante la cesión de la aplicación utilizada por la DGFP, o bien mediante la adquisición de una nueva.

Indicador: Fecha de la cesión por parte de la DGFP en caso de cesión, o bien, de aprobación del documento de disposición presupuestaria (D), en caso de adquisición

4. Proyecto: Formación y Perfeccionamiento del personal de la ATC

El Plan Anual de Formación y Perfeccionamiento, regulado en el artículo 38 del Estatuto de la ATC, comprende las acciones formativas a desarrollar durante cada ejercicio para la formación y perfeccionamiento del personal de la Agencia, con especial atención a la específica del ámbito tributario. En 2025 se pretende no solo incrementar la oferta formativa en número de horas, sino que la calidad y adecuación de la misma, desde el punto de vista de los destinatarios, sea alta, incluyendo en este Plan objetivos en ambos sentidos.

Las actuaciones y objetivos operativos establecidos para el año 2025 son los siguientes:

4.1. Incremento de la oferta formativa

Objetivo: Incrementar la oferta formativa del Plan de Formación y Perfeccionamiento con respecto a 2024

Indicador: En términos absolutos, horas de formación incluidas en el Plan 2025

4.2. Alcance de un grado de ejecución del Plan de Formación y Perfeccionamiento

Objetivo: Alcanzar un porcentaje de ejecución del 80% del Plan de formación y perfeccionamiento

Indicador: Expresado en porcentaje, horas de formación realizadas/horas de formación programadas en el Plan, conforme al Informe de ejecución del Plan.

4.3 Mejorar de la calidad de las acciones formativas

Objetivo: Mejorar la valoración por parte del alumnado, alcanzando al menos una nota media de 9.

Indicador: Nota media de valoración del alumnado sobre las acciones formativas, en términos absolutos.

II. PLAN DE OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS MEDIOS MATERIALES Y PRESUPUESTARIOS

En este plan se recogen los siguientes proyectos encaminados a mejorar la gestión de los medios materiales y presupuestarios de la Agencia:

5. Proyecto: Gestión de los edificios y espacios de trabajo de la ATC

La meta de este proyecto es la de mejorar la gestión de los edificios de la ATC, que la Agencia cuente con unas instalaciones adecuadas con los mayores niveles de garantía en cuestiones de seguridad y de prevención de riesgos laborales. Ello supone establecer actuaciones en diversas direcciones:

- Se establece como objetivo la recepción de las obras de la nueva sede de la ATC en Las Palmas de Gran Canaria (edificio Royal). Al objeto de optimizar el traslado a esta nueva sede, y atendiendo a la era digital en la que nos encontramos, se prevé realizar un inventario de la documentación existente actualmente en formato físico en las dependencias de la ATC en la sede de Las Palmas de Gran Canaria, a fin de abordar la actuación que proceda, ya sea el envío al archivo central o el expurgo, y minimizar de esta manera el espacio ocupado por papel en formato físico en la nueva sede.
- Se continuará en 2025 con las actuaciones de reforma y acondicionamiento que comenzaron en 2024 de las oficinas de la Delegación Tributaria Insular de El Hierro y Lanzarote y la reforma interior de la oficina de vigilancia fiscal e importación ubicada en el aeropuerto de Gran Canaria.
- Se proseguirán los trámites administrativos para formalizar la adscripción a la ATC de la sede de la ATC en Santa Cruz de Tenerife (edificio Prodamer), adscrita de facto en virtud de la Disposición Adicional Segunda 2 de la LATC.
- En relación con la oficina de la Delegación Tributaria Insular de Fuerteventura, ante la dificultad del traslado a un nuevo inmueble, procederá realizar un análisis de las instalaciones actuales al objeto de valorar su adecuación para albergar las dependencias en el futuro.
- Finalmente, como continuación al camino emprendido en 2024 con motivo de la incorporación en la RPT de puestos especializados en seguridad corporativa y prevención de riesgos laborales, se continuará en 2025 los esfuerzos para garantizar el mayor nivel de cumplimiento en estas dos áreas en las instalaciones ocupadas por personal de la ATC en a través del análisis, planificación y ejecución de las medidas pertinentes.

Se definen las siguientes actuaciones y objetivos anuales u operativos:

5.1. Reforma y acondicionamiento de instalaciones de la ATC

5.1.1. Nueva sede de ATC en Las Palmas de Gran Canaria

Objetivo: Finalizar las obras en el ejercicio

Indicador: Fecha de la certificación final de obra

5.1.2. Oficina de la Delegación Tributaria Insular de El Hierro**Objetivo:** Finalizar las obras en el ejercicio**Indicador:** Fecha de la certificación final de obra**5.1.3. Oficina de vigilancia fiscal e importación ubicada en la terminal de carga del Aeropuerto de Gran Canaria****Objetivo:** Finalizar las obras en el ejercicio**Indicador:** Fecha de la certificación final de obra**5.1.4. Oficina de la Delegación Tributaria Insular de Lanzarote****Objetivo:** Finalizar las obras en el ejercicio**Indicador:** Fecha de la certificación final de obra**5.2. Adquisición de nuevas instalaciones****5.2.1 Formalizar la adscripción de la sede de la ATC en Santa Cruz de Tenerife (Edificio Prodamer)****Objetivo:** Formalizar la adscripción del edificio Prodamer**Indicador:** Fecha del acto por el cual se formaliza la adscripción del edificio a la ATC**5.3. Gestión y control de espacios****5.3.1 Actuaciones generales****5.3.1.1 Elaboración y emisión del Informe de estado de ocupación y grado de adecuación****Objetivo:** Emitir el Informe de evaluación del estado de ocupación y grado de adecuación al que se hace referencia en el apartado 9 de la Instrucción sobre asignación y uso de los espacios de trabajo de la ATC de fecha 31/12/2024.**Indicador:** Fecha de emisión del Informe**5.3.1.2 Promover el expediente de cesión a la Dirección General de Patrimonio (DGP) de las dependencias de los armarios rodantes en Santa Cruz de Tenerife o bien la retirada de los mismos.****Objetivo:** Formalizar la adscripción de los armarios rodantes a la DGP, o bien, la baja en inventario en caso de que la DGP no estuviera interesada.**Indicador:** Fecha de adscripción de las dependencias a la DGP o fecha de baja en inventario

5.3.1.3 Expurgar la documentación de la sede de la ATC en LPGC

Objetivo: Ejecutar el expurgo del 100% de la documentación expurgable que obra en la actual sede de la ATC de Las Palmas de Gran Canaria (edificio de Usos Múltiples I) con anterioridad al traslado a la nueva sede de la ATC en Las Palmas de Gran Canaria (Edificio Royal)

Indicador: Certificado de los respectivos subdirectores de que la documentación que, en su caso, se traslade a la nueva sede ha sido previamente expurgada

5.3.1.4 Planificación del expurgo a realizar en los archivos de Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife

Objetivo: Realización de un inventario de la documentación obrante en los archivos de Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife y una planificación de los expurgos a realizar antes de 30 de marzo de 2025.

Indicador: Fecha de emisión del inventario y planificación de los expurgos

5.3.2 Actuaciones en materia de seguridad corporativa

5.3.2.1. Elaboración y emisión del Plan anual de seguridad corporativa

Objetivo: Emitir Plan anual de seguridad corporativa antes del 28/02/2025

Indicador: Fecha de emisión del Plan anual de Seguridad Corporativa

5.3.2.2 Ejecución del Plan anual de seguridad

Objetivo: Ejecutar las actuaciones previstas en el Plan de anual de Seguridad al 80%

Indicador: Nº de medidas ejecutadas/nº de medidas recogidas en el Plan de seguridad de la ATC para 2025, conforme al Informe de ejecución del Plan

5.3.3 Actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales

5.3.3.1. Planificación de actuaciones preventivas

Objetivo: Realización del análisis y planificación de la actividad preventiva de los riesgos observados en las evaluaciones iniciales de riesgos de cada centro de trabajo de la ATC antes del 30/06/2025

Indicador: Fecha de emisión del análisis y la planificación de las actuaciones preventivas

5.3.3.2. Ejecución de medidas preventivas

Objetivo: Ejecución del 75% de las medidas preventivas programadas en los informes de planificación de la actividad preventiva de los centros de trabajo de la ATC para 2025

Indicador: Nº de medidas ejecutadas/nº de medidas recogidas en los informes de planificación de la actividad preventiva, conforme al Informe de ejecución del Plan.

5.3.3.3 Estudio en materia de prevención de riesgos laborales de la oficina de la Delegación Tributaria Insular de Fuerteventura

Objetivo: Realizar un estudio de la adecuación de la Oficina de la Delegación Tributaria Insular de Fuerteventura a la normativa en materia de prevención de riesgos laborales

Indicador: Fecha de emisión del estudio

5.3.3.4 Aprobación del reglamento del Comité de Seguridad y Salud de la ATC

Objetivo: Aprobar en el seno del Comité de Seguridad y Salud el reglamento de dicho órgano colegiado

Indicador: Fecha de la sesión del Comité de Seguridad y Salud en la que se incluya como punto del orden del día la aprobación del reglamento

6. Proyecto: Plan de Contratación

Una vez ejecutada la implementación del Plan de Contratación de la ATC, de conformidad con el artículo 28.4 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el próximo objetivo se centra en ampliar su alcance. Aunque la publicidad de este plan está limitada a los contratos sujetos a regulación armonizada, la Ley de Contratos del Sector Público establece como obligación que las entidades del sector público planifiquen su actividad de contratación. En este sentido, el plan de contratación debe consolidarse como una herramienta clave para organizar y estructurar la actividad contractual de la ATC.

Asimismo, la incorporación de un gestor de expedientes se considera una solución esencial para facilitar y optimizar la ejecución de los contratos, tanto aquellos integrados en el Plan como los que se gestionen de manera independiente.

En relación con este proyecto, se fijan las siguientes acciones y objetivos:

6.1. Contenido y ejecución del Plan de Contratación

6.1. Mejora del contenido del Plan de Contratación con respecto a 2024

Objetivo: Incrementar el contenido del Plan de Contratación en relación con la actividad contractual total de la ATC respecto a 2024

Indicador: Expresado en porcentaje (Importe total del valor estimado de los expedientes de contratación iniciados en 2025 incluidos en el Plan de Contratación, en euros/Importe total del valor estimado de los expedientes iniciados en 2025, en euros) / (importe total del valor estimado de los expedientes de contratación iniciados en 2024 incluidos en el Plan de Contratación, en euros/importe total del valor estimado de los expedientes iniciados en 2024, en euros)

6.2. Alcance de un nivel de ejecución del Plan de Contratación

Objetivo: Alcanzar un porcentaje de ejecución del Plan de Contratación del 80%

Indicador: Expresado en porcentaje, importe del valor estimado anualizado de los expedientes de contratación iniciados en el ejercicio, en euros/importe del valor estimado anualizado de los expedientes incluidos en el Plan de Contratación General de la ATC del ejercicio, en euros, conforme al Informe de ejecución del Plan.

6.3. Adquisición de un gestor de expedientes de contratación

Objetivo: Adquirir en el ejercicio un gestor de expedientes de contratación

Indicador: Fecha de resolución de adjudicación

7. Proyecto: Gestión presupuestaria

Con este proyecto se persigue la mejora en la ejecución del Presupuesto de gastos de la ATC. Para ello se fija como objetivo incrementar en 2025 el porcentaje de ejecución del mismo con respecto al resultado alcanzado en el ejercicio 2024. Se establece la siguiente actuación y objetivo:

7.1. Ejecución presupuestaria

Objetivo: Incrementar la ejecución presupuestaria del Presupuesto de Gastos de la ATC respecto a 2024, excluyendo el crédito destinado a la Bonificación extraordinaria y temporal del precio final de determinados combustibles derivados del refino del petróleo conforme a lo previsto en la Disposición Adicional 69 tres de la Ley 5/2024, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2025

Indicador: Expresado en porcentaje, importe de obligaciones reconocidas en el presupuesto de gastos en el ejercicio (fase O), en euros/importe del crédito definitivo del Presupuesto de Gastos, en euros.

8. Proyecto: Gestión de encargos realizados a ASISTA CANARIAS

Con este proyecto se persigue la mejora en la ejecución por parte de ASISTA CANARIAS de los encargos realizados por la ATC.

Para el horizonte temporal 2024-2025 se ha formalizado un encargo a ASISTA CANARIAS mediante Resolución de la Directora de la ATC nº 447/2023, de 28 de diciembre de 2023. Se fija como objetivo incrementar en 2025 el porcentaje de ejecución de dicho encargo con respecto al resultado alcanzado en el ejercicio 2024, así como mejorar la coordinación de las actividades contenidas en dicho encargo.

8.1. Mejora de la certificación de los encargos realizados a ASISTA CANARIAS

Objetivo: Incrementar la ejecución del encargo respecto a 2024

Indicador: Expresado en porcentaje, importe de obligaciones reconocidas en el Presupuesto de Gastos por encargo a ASISTA CANARIAS, en euros/importe del crédito definitivo del Presupuesto de Gastos por encargo a ASISTA CANARIAS, en euros.

8.2. Mejora de la coordinación en la gestión de los encargos realizados a ASISTA CANARIAS

Objetivo: Mejorar la coordinación de las actividades contenidas en el encargo a ASISTA CANARIAS mediante la celebración de reuniones de coordinación mensuales con cada una de las cuatro áreas involucradas (Gestión Tributaria, Importaciones, Recaudación, Informática Tributaria), debiendo celebrarse un total de 44 reuniones en 2025.

Indicador: Número de reuniones mensuales realizadas con motivo de la coordinación del encargo a ASISTA CANARIAS

3.2. OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: PROMOVER EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y MEJORAR LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES Y LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA (PONDERACIÓN 70%)

El objetivo estratégico se centra en garantizar la eficacia y eficiencia en todas las acciones llevadas a cabo en el ámbito de la gestión tributaria. Como parte esencial de esta estrategia, se destaca el refuerzo de las iniciativas destinadas a promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de la ciudadanía.

Para alcanzar este objetivo, se han definido tres planes de actuación que forman parte de esta estrategia general. Cada uno de estos planes incluye diversos proyectos y acciones, los cuales están orientados a lograr objetivos operativos específicos.

III. PLAN DE FOMENTO DEL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y DE MEJORA EN LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES

Se establecen las siguientes actuaciones en los proyectos definidos al objeto de conseguir la consecución de este Plan:

9. Proyecto: Mejora de la calidad de los servicios de asistencia a los contribuyentes

Con este proyecto se pretende mejorar la asistencia que presta la ATC a los contribuyentes a través de los tres canales utilizados: asistencia por medios electrónicos, asistencia telefónica y asistencia presencial.

9.1 Asistencia por medios electrónicos

En línea con las acciones desarrolladas en años anteriores, la ATC mantiene su compromiso de fomentar el uso de medios electrónicos por parte de los contribuyentes en sus interacciones con la Administración. Esto incluye la mejora de la atención no presencial y el impulso de las solicitudes y presentaciones telemáticas. Para garantizar la eficacia de estas iniciativas, se evalúan los aspectos más relevantes del nivel de asistencia ofrecida a los contribuyentes a través de estos canales.

Las actuaciones concretas y sus correspondientes objetivos para el ejercicio 2025 son las siguientes:

9.1.1. Consultas por medios electrónicos

9.1.1.1. Ratio de consultas

Objetivo: Alcanzar un porcentaje de atención de consultas realizadas por medios electrónicos de al menos el 98%.

Indicador: Expresado en porcentaje, número de consultas atendidas/número total de consultas recibidas.

9.1.1.2. Tiempo medio de espera

Objetivo: Reducir el tiempo medio de espera para la contestación en las consultas de los contribuyentes hasta un máximo de 5 días.

Indicador: Número medio de días de espera para la contestación en las consultas de los contribuyentes que han sido atendidas, en términos absolutos.

9.1.2. Certificados tributarios solicitados por vías electrónicas

Objetivo: Alcanzar un porcentaje de certificados solicitados por los contribuyentes por vía electrónica al menos del 98%.

Indicador: Expresado en porcentaje, número de certificados solicitados por vías electrónicas/número total de certificados solicitados.

9.1.3. Informes previos de valoración

Objetivo: Alcanzar un porcentaje de informes previos de valoración solicitados por los contribuyentes por vía electrónica de al menos el 95%.

Indicador: Expresado en porcentaje, número de informes solicitados por vías electrónicas/número total de informes solicitados.

9.1.4. Presentaciones telemáticas realizadas por los contribuyentes

Objetivo: Alcanzar un porcentaje relevante de presentaciones telemáticas de declaraciones y autoliquidaciones de al menos el 85%.

Indicador: Expresado en porcentaje, número de presentaciones telemáticas/número total de presentaciones realizadas.

9.2. Asistencia telefónica

De manera similar a la atención por medios electrónicos, la ATC sigue comprometida con la mejora continua de la asistencia telefónica ofrecida a los contribuyentes. Para ello, se realiza un seguimiento del porcentaje de llamadas atendidas en relación con el total de llamadas recibidas, así como del tiempo medio de espera de las llamadas atendidas, utilizando estos indicadores como medida de la calidad del servicio telefónico.

Se establecen las siguientes actuaciones y objetivos:

9.2.1. Llamadas atendidas

Objetivo: Alcanzar un porcentaje relevante de llamadas atendidas por nuestros servicios de atención telefónica de al menos el 80%.

Indicador: Expresado en porcentaje, número de llamadas atendidas/número total de llamadas recibidas.

9.2.2. Tiempo medio de espera

Objetivo: Mantener un tiempo medio de espera razonable en llamadas de contribuyentes atendidas de un máximo de 50 segundos.

Indicador: Número total de segundos de espera en llamadas atendidas/número de llamadas atendidas.

9.3. Asistencia presencial

La promoción de nuevos canales de información y asistencia no debe restar la importancia de la atención presencial. La ATC debe garantizar un servicio de calidad en este ámbito, priorizando la mejora continua de sus actividades y cumpliendo con las directrices emitidas por los órganos de gobierno de la Comunidad Autónoma. En este contexto, y de acuerdo con el Consejo de Gobierno de Canarias en su sesión del 2 de octubre de 2023, se han establecido mecanismos organizativos para asegurar el derecho de la ciudadanía a recibir atención presencial sin necesidad de cita previa, minimizando cualquier demora innecesaria.

Considerando que la cita previa permite la organización eficiente de los medios administrativos, se añaden nuevos objetivos referentes a la misma, fomentando su uso por parte de la ciudadanía, con la incorporación de un acceso directo de fácil visibilidad en la página web de la ATC, como estableciendo una meta relativa a su pronta disponibilidad que garantice un servicio público de calidad. En este sentido, con la misma intención de aumentar la calidad del servicio público, se añade finalmente un nuevo objetivo relativo a la agilidad en la contestación de las quejas presentadas por los ciudadanos.

Se establecen las siguientes actuaciones y objetivos:

9.3.1. Contribuyentes atendidos en oficinas, físicas o virtuales

Objetivo: Alcanzar una cifra de contribuyentes atendidos en oficinas de información y asistencia, físicas o virtuales (OAT o ATC), sin contar citas descartadas (abandonadas) en caso de cita previa, de al menos 150.000 contribuyentes.

Indicador: Número de contribuyentes atendidos en oficinas físicas o virtuales, en términos absolutos.

9.3.2. Calidad en la asistencia

9.3.2.1. Tiempo medio de espera

9.3.2.1.1. Con cita previa

Objetivo: Alcanzar un tiempo medio de espera del contribuyente con cita previa en oficinas por causas atribuibles a la ATC de un máximo de 7,5 minutos. La espera se calculará desde la hora prevista en la cita concertada hasta el momento de la atención efectiva.

Indicador: Tiempo medio de espera del contribuyente con cita previa en oficinas, en minutos y en términos absolutos.

9.3.2.1.2. Sin cita previa

Objetivo: Alcanzar un tiempo medio de espera del contribuyente sin cita previa en oficinas por causas atribuibles a la ATC de un máximo de 20 minutos. La espera se calculará desde la hora de petición de la atención hasta el momento de la atención efectiva.

Indicador: Tiempo medio de espera del contribuyente sin cita previa en oficinas, en minutos y en términos absolutos.

9.3.2.1.3. Prioritario

Objetivo: Alcanzar un tiempo medio de espera del contribuyente prioritario en oficinas por causas atribuibles a la ATC de un máximo de 5 minutos. La espera se calculará desde la hora de petición de la atención hasta el momento de la atención efectiva.

Indicador: Tiempo medio de espera del contribuyente prioritario en oficinas, en minutos y en términos absolutos.

9.3.2.2. Tiempo medio de atención

Objetivo: Alcanzar un tiempo medio de atención al contribuyente en oficinas de un máximo de 16 minutos. Se calculará desde la hora de inicio de atención hasta la de su finalización.

Indicador: Tiempo medio de atención en oficinas, en minutos y en términos absolutos.

9.3.3. Potenciación de la cita previa

9.3.3.1. Garantía de disponibilidad

Objetivo: Garantizar la disponibilidad de cita previa en un plazo de tiempo de 2 días hábiles.

Indicador: Nº medio de días hábiles que median entre la solicitud de cita previa y la cita.

9.3.3.2. Acceso directo visible

Objetivo: Implantar un acceso directo visible de solicitud de cita previa en la portada de la página web de la ATC

Indicador: Fecha de publicación en la página web

9.3.4. Medición del grado de satisfacción en la atención prestada

Objetivo: Poner en funcionamiento en el ejercicio un sistema de valoración del usuario de la atención recibida.

Indicador: Fecha de puesta en funcionamiento de la aplicación informática

9.4. Seguimiento de quejas

9.4.1 Ratio de contestación de quejas presentadas

Objetivo: Alcanzar un porcentaje de quejas contestadas en el ejercicio sobre el total recibido de al menos el 99%.

Indicador: Expresado en porcentaje, número de quejas presentadas en el ejercicio contestadas/número de quejas presentadas en el ejercicio.

9.4.2 Agilidad en la contestación de quejas presentadas

Objetivo: Reducir el tiempo medio de contestación de las quejas hasta un máximo de 5 días.

Indicador: Número medio de días entre la presentación de las quejas y la contestación de las mismas por parte de la ATC, en términos absolutos.

9.5. Notificaciones

Para la ATC, resulta fundamental que los actos administrativos emitidos sean notificados correctamente y dentro del plazo establecido, ya que su eficacia depende de ello. Por esta razón se continúa trabajando en mejorar la efectividad de las notificaciones, tanto electrónicas como en papel. En el caso de las notificaciones electrónicas, se busca incrementar el porcentaje de visualizaciones, mientras que, en las notificaciones en papel, se prioriza la reducción del número de notificaciones devueltas debido a domicilios incorrectos o desconocidos, en relación con el total de actos cuya notificación se ha intentado realizar.

9.5.1. Notificaciones electrónicas visualizadas

Objetivo: Alcanzar un porcentaje de notificaciones electrónicas visualizadas o rechazadas expresamente antes del plazo de expiración sobre el total de puestas a disposición de al menos el 75%, sin tener en cuenta las notificaciones realizadas a entidades inactivas.

Indicador: Expresado en porcentaje, número de notificaciones electrónicas visualizadas o rechazadas expresamente antes del plazo de expiración/número total de notificaciones electrónicas realizadas

9.5.2. Notificaciones en papel practicadas

Objetivo: Alcanzar un porcentaje de notificaciones en papel practicadas de al menos el 65%, excluyéndose las notificaciones por Boletín

Indicador: Expresado en porcentaje, número de notificaciones en papel practicadas/número total de notificaciones en papel intentadas

10. Proyecto: Agilización de la tramitación tributaria

Ofrecer una asistencia de calidad a los contribuyentes requiere, necesariamente, una disminución en los tiempos medios de tramitación de los procedimientos bajo la competencia de la ATC. Para lograrlo, es fundamental analizar el tiempo medio de respuesta de la ATC a las principales solicitudes presentadas por la ciudadanía, así como el tiempo medio que transcurre desde el inicio de los procedimientos, recursos y/o reclamaciones hasta el acto administrativo que pone fin al mismo. Asimismo, en los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, un indicador clave de buenas prácticas administrativas es la antigüedad media de los procedimientos pendientes de resolución, calculada desde la fecha de inicio de cada uno.

Se establecen para ello, las siguientes actuaciones y objetivos:

10.1. Tiempo medio de tramitación de solicitudes y autorizaciones

Objetivo: Reducir los tiempos medios respecto a 2024, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales.

Indicador: Número medio de días que transcurre desde la fecha de entrada de la solicitud hasta la fecha de la resolución dictada al efecto, en términos absolutos.

10.2. Tiempo medio relacionado con la tramitación de procedimientos

10.2.1. Tiempo medio de tramitación de procedimientos

Objetivo: Reducir los tiempos medios respecto a 2024, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales.

Indicador: Número medio de días desde la fecha de inicio del procedimiento hasta la fecha de la resolución dictada al efecto, en términos absolutos.

10.2.2. Antigüedad media de procedimientos

Objetivo: Reducir la antigüedad media de procedimientos no finalizados respecto del ejercicio 2024, hasta el cumplimiento del tiempo máximo de duración de los procedimientos. Si la antigüedad media es inferior al tiempo máximo de duración en el ejercicio anterior, reducir la misma, y en todo caso, mantener el cumplimiento del plazo máximo de duración.

Indicador: Número medio de días desde la fecha de inicio del procedimiento hasta la fecha de referencia (31/12/2025), detrayendo dilaciones por causa no imputable a la Administración, en términos absolutos.

10.3. Tiempo medio relacionado con los procedimientos sancionadores

10.3.1. Tiempo medio transcurrido hasta el inicio de procedimientos sancionadores

Objetivo: Reducir los tiempos medios respecto a 2024, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales.

Indicador: Número medio de días desde la notificación de la correspondiente liquidación o resolución hasta la fecha de la resolución de inicio del procedimiento sancionador, en términos absolutos.

10.3.2. Tiempo medio de tramitación de procedimientos sancionadores

Objetivo: Reducir los tiempos medios respecto a 2024, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales.

Indicador: Número medio de días desde la fecha del acuerdo de inicio del procedimiento hasta la fecha de resolución del citado procedimiento, en términos absolutos.

10.4. Tiempo medio relacionado con la tramitación de recursos

10.4.1. Tiempo medio de tramitación de recursos

Objetivo: Reducir los tiempos medios respecto a 2024, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales.

Indicador: Número medio de días desde la fecha de interposición del recurso hasta la fecha de resolución del mismo, en términos absolutos.

10.4.2. Antigüedad media de recursos

Objetivo: Reducir la antigüedad media de recursos no resueltos respecto del ejercicio 2024, hasta el tiempo máximo previsto legalmente para su resolución. Si la antigüedad media es inferior al tiempo máximo para resolver en el ejercicio anterior, reducir o, en todo caso, mantener el cumplimiento del plazo máximo para resolver.

Indicador: Número medio de días desde la fecha de interposición del recurso hasta la fecha de referencia (31/12/2025), detrayendo dilaciones por causa no imputable a la Administración, en términos absolutos.

10.5. Tiempo medio relacionado con reclamaciones económico-administrativas

10.5.1. Tiempo medio de remisión de reclamaciones económico-administrativas al órgano económico-administrativo

Objetivo: Reducir los tiempos medios respecto a 2024, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales.

Indicador: Número medio de días desde la fecha de interposición de la REA hasta la de su envío al tribunal, en términos absolutos.

10.5.2. Tiempo medio de ejecución de los fallos de los Tribunales Económico-Administrativos

Objetivo: Reducir los tiempos medios respecto a 2024, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales.

Indicador: Número medio de días desde la fecha de notificación del fallo hasta la fecha de resolución de la ejecución.

10.6. Tiempo medio de ejecución de resoluciones judiciales

Objetivo: Cumplimiento de plazo legal

Indicador: Número medio de días desde la fecha de notificación del decreto de firmeza o ejecución provisional hasta la fecha de resolución de la ejecución, en términos absolutos.

11. Proyecto: Prevención del fraude y fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias

Este proyecto incluye diversas acciones dirigidas específicamente a la prevención del fraude y al fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. Además, busca mejorar los controles censales, el cumplimiento de las obligaciones periódicas y la calidad de la información, evaluando estas actuaciones en términos porcentuales dentro de las áreas de Gestión Tributaria. Por otro lado, se continúa en 2025 con la iniciativa en materia de divulgación en educación cívico-tributaria, consistente en la impartición de charlas destinadas a centros educativos de primaria, secundaria y bachillerato, y, como novedad para este ejercicio, el desarrollo de estas actuaciones también en universidades.

Se establecen las actuaciones y objetivos siguientes:

11.1. Controles censales

Objetivo: Mejorar el Censo de Empresarios y Profesionales mediante la realización de 15.000 actuaciones de control censal en el ejercicio, encaminadas a conseguir que la información que consta en el Censo de Empresarios y Profesionales sea correcta y coherente con las autoliquidaciones y/o declaraciones presentadas por cada obligado tributario.

Indicador: Número de actuaciones, en términos absolutos.

11.2. Cumplimiento de obligaciones periódicas

Objetivo: Alcanzar un porcentaje de cumplimiento de obligaciones periódicas, definido como número de declaraciones y/o liquidaciones presentadas sobre el total de presentaciones teóricas según obligación definida en virtud del censo, de al menos el 87%.

Indicador: Expresado en porcentaje, número de declaraciones y/o autoliquidaciones presentadas/número de declaraciones y/o autoliquidaciones teóricas

11.3. Calidad de la información

Objetivo: Mejorar la calidad de la información suministrada a la ATC por los contribuyentes mediante la realización de 32.000 actuaciones encaminadas a la presentación de declaraciones y/o autoliquidaciones omitidas y a la subsanación de deficiencias advertidas en las presentadas en el ejercicio.

Indicador: Número de actuaciones realizadas

11.4. Programa de Educación cívico-tributaria en centros educativos y universidades

11.4.1. Educación cívico-tributaria en universidades

Objetivo: Impulsar la organización y realización conjunta, realizando un mínimo de 8 actuaciones en universidades, consistentes en seminarios, jornadas, visitas y cursos que permitan extender el conocimiento de la actividad desarrollada por la ATC en relación con la aplicación de los tributos, así como la transmisión de valores cívico-tributarios

Indicador: Número de actuaciones realizadas en el ejercicio, en términos absolutos

11.4.2. Educación cívico-tributaria en centros de educación primaria, secundaria y bachillerato

Objetivo: Impartir un mínimo de 16 charlas informativas de educación cívico-tributaria en centros educativos de educación primaria, secundaria y bachillerato

Indicador: Número de charlas informativas impartidas en el ejercicio, en términos absolutos

12. Proyecto: Plan de Impulso de actuaciones de mejora

Este proyecto engloba una serie de acciones dirigidas a optimizar los procedimientos, aplicaciones y métodos en las distintas áreas de la ATC. En este sentido, el Plan de Actuaciones de Mejora incluye el impulso de modificaciones normativas en materias competencia de la ATC, con el objetivo de incrementar la eficacia y eficiencia en el desempeño de sus funciones. Además, se incorpora el Plan de Actuaciones Informáticas, que detalla las iniciativas concretas a ejecutar por el área de Informática de la ATC, enfocadas en el desarrollo y mejora de sus aplicaciones informáticas. Finalmente, se contempla, desde un punto de vista informativo, sin un objetivo numérico, el análisis de la litigiosidad derivada de los actos emitidos por los órganos de la ATC, con el fin de adoptar medidas y acciones orientadas a reducir dicha litigiosidad, lo que contribuirá a mejorar la efectividad de su actuación.

En particular, tratándose de adaptaciones normativas en materias que son competencia de la ATC, se prevé llevar a cabo en el ejercicio el impulso y/o tramitación de la siguiente regulación:

- Modificación de la Orden de 23 de mayo de 2003, por la que se aprueban los datos que debe contener el Documento Único Electrónico (DUE) para la constitución y puesta en marcha de las Sociedades de Responsabilidad Limitada Nueva Empresa, respecto a la situación tributaria y declaraciones-liquidaciones periódicas correspondientes a los tributos gestionados por la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Modificación del Decreto 125/2014, de 18 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Tributaria Canaria, y de la Orden de 19 de enero de 2018, por la que se atribuyen a los órganos centrales y territoriales de la Agencia Tributaria Canaria y sus unidades administrativas, funciones y competencias, a los efectos de centralizar competencias en las personas titulares de los órganos unipersonales a los que se refiere el artículo 15 de la LATC y regionalización de la competencia territorial, dotando con ello de mayor flexibilidad a la ATC en el ejercicio de las competencias que le son propias.
- Modificación del Decreto 135/2006, de 3 de octubre, por el que se aprueba el sistema automatizado de gestión de ingresos del sistema tributario canario con la denominación de M@gin, dado la implantación de un nuevo sistema de información tributaria.
- Modificación de la Orden de 24 de mayo de 1999, sobre colaboración de las entidades de depósito en la gestión recaudatoria.
- Posible modificación del Decreto 268/2011, de 4 agosto, por el que se aprueba el Reglamento de gestión de los tributos derivados del Régimen Económico y Fiscal de Canarias, para introducir a las entidades colaboradoras en el sistema de devolución a viajeros de cuotas soportadas del Impuesto General Indirecto Canario.
- Resolución de la Dirección de la ATC para la actualización de los anexos de los precios medios en el mercado de vehículos y embarcaciones, para el año 2026.

- Resolución de la Dirección de la ATC por la que se modifican los coeficientes multiplicadores para estimar el valor de mercado de determinados bienes inmuebles urbanos, para el año 2026.
- Resolución de la Dirección de la ATC por la que se modifica la metodología de cálculo y los precios medios para estimar el valor de mercado de determinados bienes inmuebles de naturaleza rústica, para el año 2026

Se establecen las siguientes actuaciones y objetivos:

12.1. Plan de Actuaciones Informáticas

12.1.1 Elaboración y aprobación del Plan de Actuaciones Informáticas

Objetivo: Emitir el Plan de Actuaciones Informáticas de 2025 antes del 28/02/2025.

Indicador: Fecha de emisión del Plan de Actuaciones Informáticas

12.1.2 Ejecución del Plan de Actuaciones Informáticas

Objetivo: Ejecutar el plan de actuaciones informáticas del ejercicio en un porcentaje de al menos el 80%.

Indicador: Expresado en porcentaje, número de actuaciones ponderadas realizadas en el ejercicio/número total de actuaciones ponderadas previstas en el Plan de Actuaciones Informáticas para 2025, conforme al Informe de ejecución del Plan

12.2. Sistema de análisis de la información y lucha contra el fraude

Objetivo: Cumplimiento en el ejercicio de los hitos temporales establecidos en el contrato

Indicador: Hitos temporales alcanzados en el ejercicio

12.3. Adaptaciones normativas en materias de competencia de la ATC que se estimen necesarias

12.3.1. Orden 23/05/2003 (DUE)

Objetivo: Impulsar la aprobación de la modificación de la norma.

Indicador: Fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su tramitación.

12.3.2. Decreto 125/2014 y Orden 19/01/2018

Objetivo: Impulsar la aprobación de la modificación de la norma.

Indicador: Fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su tramitación.

12.3.3. Decreto 125/2006 (M@gin)

Objetivo: Impulsar la aprobación de la modificación de la norma.

Indicador: Fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su tramitación.

12.3.4. Orden 24/05/1999 (entidades colaboradoras)

Objetivo: Impulsar la aprobación de la modificación de la norma.

Indicador: Fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su tramitación.

12.3.5. Decreto 268/2011 (DIGIC entidades colaboradoras)

Objetivo: Si se decidiese la modificación del sistema de devolución, impulsar la aprobación de la modificación de la norma.

Indicador: Fecha de remisión de la propuesta al órgano competente para su tramitación.

12.3.6. Resolución actualización precios medios vehículos art. 57.1.c L 58/2003

Objetivo: Aprobar la resolución.

Indicador: Fecha de la resolución.

12.3.7. Resolución de modificación de los coeficientes multiplicadores para estimar el valor de mercado de determinados bienes inmuebles urbanos, para el año 2026.

Objetivo: Aprobar la resolución.

Indicador: Fecha de la resolución.

12.3.8. Resolución de modificación de la metodología de cálculo y los precios medios para estimar el valor de mercado de determinados bienes inmuebles de naturaleza rústica, para el año 2026

Objetivo: Aprobar la resolución.

Indicador: Fecha de la resolución.

12.3.9. Instrucción sobre composición, funciones y actuación de los equipos y unidades que se constituyan en cada una de las áreas funcionales de la Agencia Tributaria Canaria (Inspección y Planificación, Recaudación, Gestión tributaria, Importaciones e Impuestos Especiales, Recursos Humanos, Asistencia jurídica, Gestión Económica, Auditoría Interna, Informática, e Innovación Tecnológica, transparencia y protección de datos), según lo previsto en la Resolución de la directora de la agencia tributaria canaria, por la que se dictan instrucciones sobre la composición, funciones y actuación de los equipos y unidades en el ámbito funcional de la agencia tributaria canaria

Objetivo: Aprobar las respectivas Instrucciones por los titulares de las distintas áreas funcionales antes de 30/06/2025

Indicador: Fecha de la firma de las Instrucciones

12.3.10. Análisis de la modificación del régimen de exención a la importación de bienes de escaso valor (Ley 20/1991)

Objetivo: Realizar un análisis del régimen de exención a la importación de bienes de escaso valor que incluya una propuesta de modificación, en su caso

Indicador: Fecha de remisión de la propuesta al órgano competente para su tramitación

12.5. Mejoras tecnológicas

12.5.1. Nuevo servicio web para intercambio información CIRCE

Objetivo: Desarrollar y/o poner en funcionamiento un nuevo sistema de intercambio de información CIRCE.

Indicador: Fecha de puesta en producción.

12.5.2 Aplicación de seguimiento de Indicadores

Objetivo: Ultimar los desarrollos de la aplicación de seguimiento de indicadores según planificación y requisitos funcionales aprobados por la Dirección

Indicador: Fecha de puesta en producción

12.5.3. Devolución parcial IECDP

Objetivo: Adaptar el sistema de devolución IECDP a modificación normativa establecida en la Ley 5/2024 de Presupuestos Generales de la CAC.

Indicador: Fecha de puesta en producción.

12.5.4 Devolución DIGIC viajeros

Objetivo: Adaptar el sistema de devolución DIGIC a la eventual modificación normativa.

Indicador: Fecha de puesta en producción.

12.5.5. Pasarela de pagos

Objetivo: Desarrollar y/o poner en funcionamiento una nueva pasarela de pagos que facilite y amplíe los medios de pago de las deudas tributarias.

Indicador: Fecha de adjudicación del contrato.

12.5.6. Actualización información SII y libros registro

Objetivo: Modificación del sistema web SII.

Indicador: Fecha de puesta en producción.

12.6. Seguimiento de litigiosidad**12.6.1. Número de recursos de reposición interpuestos**

Objetivo: Medir, con carácter informativo, el nivel de litigiosidad.

Indicador: Número de recursos de reposición interpuestos, en términos absolutos.

12.6.2. Número de recursos de reclamaciones económico-administrativas interpuestas

Objetivo: Medir, con carácter informativo, el nivel de litigiosidad.

Indicador: Número de reclamaciones económico-administrativas interpuestas, en términos absolutos.

12.6.3. Grado de litigiosidad

Objetivo: Medir, con carácter informativo, el nivel de litigiosidad.

Indicador: Expresado en porcentaje, número de actos resolutorios en materia tributaria impugnados en vía administrativa (recurso de reposición o reclamación económico-administrativa) en el ejercicio/número de actos resolutorios en material tributaria notificados en el ejercicio

IV. PLAN DE CONTROL TRIBUTARIO Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE

Comprende los siguientes proyectos:

13. Proyecto: Detección y control del fraude

La ATC pretende intensificar las actuaciones encaminadas a la detección del fraude tributario y la regularización de obligaciones tributarias. Este proyecto implica la realización de una serie de actuaciones de detección y control del fraude que habrán de llevarse a cabo por las distintas áreas de la ATC y que darán lugar a unos importes de contraído por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación, de recaudación líquida por actuaciones de comprobación y de recaudación líquida por ingresos inducidos. Una intensificación de las actuaciones definidas en este proyecto dará lugar, si la situación económica lo permite, a un aumento de los importes citados.

Además, se contemplan una serie de actuaciones dirigidas a intensificar las actuaciones de comprobación e investigación desde una doble vertiente, la organizativa y la operativa o de campo, a fin de lograr una mayor eficacia y eficiencia de las mismas. En concreto:

- La puesta en marcha de la unidad de auditoría informática. El alto nivel de informatización de las actividades económicas hace preciso la participación de esta unidad, entre otras, en las actuaciones de comprobación e investigación llevadas a cabo por los órganos de inspección de la ATC, consiguiendo con ello una mayor eficiencia en el tratamiento de la información recabada y en la detección de la ocultación o alteración de los datos reales.
- La puesta en marcha de las unidades de inspección, en las que el jefe de unidad, con funciones de dirección, impulso y coordinación de la misma, organizará el trabajo a realizar por los miembros de la misma, de forma que se incremente la eficiencia en la realización de actuaciones de comprobación.
- La visita del personal de la ATC a las dependencias de los contribuyentes que desarrollan actividades económicas a fin de realizar la toma de datos que permitan el descubrimiento de posibles infracciones tributarias, de realizar actuaciones de comprobación e investigación, o bien de realización de embargos.

Se establecen las siguientes actuaciones y objetivos:

13.1. Actuaciones de control en gestión tributaria

Objetivo: Realizar al menos 25.000 actuaciones de control desarrolladas por el área de gestión tributaria. Se entienden como actuaciones, entre otros, los procedimientos de comprobación limitada y verificación de datos, recargos por presentación extemporánea, procedimientos sancionadores o requerimientos de información.

Indicador: Número de actuaciones realizadas, en términos absolutos.

13.2. Actuaciones de control en importaciones e impuestos especiales

Objetivo: Alcanzar un número de actuaciones de control desarrolladas por el área de importaciones e impuestos especiales de, al menos, 450.000. Se entienden como actuaciones, entre otras, las realizadas sobre DUAS con filtro rojo y naranja, requerimientos y procedimientos sancionadores.

Indicador: Número de actuaciones realizadas, en términos absolutos.

13.3. Actuaciones inspectoras

Objetivo: Alcanzar un número de actuaciones de comprobación e investigación desarrolladas por la Inspección Tributaria de al menos 440 actuaciones. Se entiende por actuaciones el número de procedimientos, con independencia del número de liquidaciones que se dicten en el marco de los mismos y se incluyen tanto los procedimientos inspectores como los sancionadores que derivan de los anteriores.

Indicador: Número, en términos absolutos, de actuaciones realizadas.

13.4. Actuaciones de investigación y análisis de información

Objetivo: Alcanzar un número de actuaciones de investigación y análisis de información, realizadas al objeto de selección de expedientes para su posterior comprobación, de al menos 1.500. Se entenderá que se ha realizado análisis con la emisión del correspondiente informe.

Indicador: Número, en términos absolutos, de actuaciones realizadas.

13.5. Actuaciones de carácter auxiliar

Objetivo: Alcanzar en el ejercicio un número de actuaciones de carácter auxiliar de al menos 800. Se entienden por actuaciones, entre otros, los requerimientos a terceros que no son obligado tributario en el curso del procedimiento de comprobación e investigación, los informes emitidos, diligencias de colaboración, medidas cautelares adoptadas en el seno del procedimiento inspector.

Indicador: Número, en términos absolutos, de actuaciones realizadas.

13.6. Tramitación de denuncias

13.6.1. Tiempo medio de tramitación de denuncias

Objetivo: Alcanzar un tiempo medio de tramitación de denuncias recibidas que no sea superior a 60 días. La tramitación se entenderá concluida con la resolución de archivo o de remisión al órgano que proceda.

Indicador: Tiempo medio de tramitación de denuncias recibidas, en días

13.6.2. Número de denuncias tramitadas

Objetivo: Tramitar todas las denuncias recibidas desde el 1/11/2024 hasta el 31/10/25. La tramitación se entenderá concluida con la resolución de archivo o de remisión al órgano que proceda.

Indicador: Número de denuncias tramitadas desde el 1/11/2024 hasta 31/10/2025 / Número de denuncias recibidas desde el 1/11/2024 hasta 31/10/2025

13.7. Contraído por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación

Objetivo: Alcanzar un importe contraído de al menos 65.141.248,09 euros por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación.

Indicador: Importe en euros del importe contraído por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación.

13.8. Recaudación líquida por actuaciones de comprobación

Objetivo: Alcanzar un importe de recaudación líquida por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación, de al menos 43.481.922,25 euros.

Indicador: Importe en euros de la de recaudación líquida por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación

13.9. Recaudación líquida por ingresos inducidos

Objetivo: Alcanzar un importe de recaudación líquida por ingresos inducidos de al menos 97.867.612,60 euros. Se consideran ingresos inducidos, entre otros, los derivados de presentaciones extemporáneas, ingresos a cuenta en el curso del procedimiento de inspección o ingresos una vez iniciado el período ejecutivo, pero antes de la notificación de la providencia de apremio.

Indicador: Importe en euros de recaudación líquida por ingresos inducidos.

13.10 Otras actuaciones de lucha contra el fraude

13.10.1. Plan de visitas

Objetivo: Alcanzar en el ejercicio un número de visitas a los contribuyentes para la toma de datos, embargos y/o realización de actuaciones de comprobación e investigación de al menos 75.

Indicador: Número de visitas realizadas, en términos absolutos.

13.10.2. Actuaciones con colaboración de la unidad de auditoría informática

Objetivo: Alcanzar en el ejercicio un número de actuaciones con colaboración de la unidad de auditoría informática de al menos 6.

Indicador: Número de actuaciones realizadas, en términos absolutos.

14. Proyecto: Gestión y control recaudatorio

Este proyecto incorpora una batería de actuaciones dirigidas a mejorar la recaudación de las deudas realizada por la ATC. Para ello se definen una serie de actuaciones que pretenden potenciar y mejorar la eficacia en la recaudación de las deudas cuya gestión corresponde a la ATC, tanto desde un punto de vista extensivo mediante la automatización de procesos, como desde un punto de vista intensivo, donde es preciso una labor de análisis y estudio individual de las mismas.

14.1. Gestión recaudatoria

Respecto a la gestión recaudatoria de deudas, el objetivo es mejorar los resultados de la misma en términos económicos, midiendo el volumen de deuda gestionada por el área de Recaudación que ha sido ingresada en periodo ejecutivo, en período voluntario o ha sido objeto de otras actuaciones de gestión recaudatoria, como pueden ser las cancelaciones por ingreso en periodo

voluntario obtenidos en el ejercicio de deuda aplazada o fraccionada y de deuda compensada con créditos fiscales, ingresos en período ejecutivo de deudas incluyendo deudas canceladas por ingreso derivadas de medidas cautelares, ingresos por procesos concursales e ingresos por derivaciones de responsabilidad o data o cancelación de la deuda pendiente en ejecutiva por motivos diferentes al ingreso (tanto de la CAC, sus OOAA, o de entidades con convenio para la recaudación ejecutiva).

Es también una cuestión importante y que requiere una solución programada el análisis de los derechos pendientes de cobro. Para ello, y en continuación de la labor desarrollada en el ejercicio precedente, continuarán los trabajos de depuración de los saldos pendientes.

Este proyecto incluye un conjunto de actuaciones orientadas a optimizar la recaudación de las deudas gestionadas por la ATC. Se han definido medidas específicas que buscan incrementar la eficacia en la recaudación, tanto desde un enfoque extensivo, mediante la automatización de procesos, como desde un enfoque intensivo, que requiere un análisis detallado y estudio individualizado de las deudas.

Se establecen las siguientes actuaciones y objetivos:

14.1.1. Ingresos en voluntaria

Objetivo: Alcanzar un importe de 115.000.000 euros por cancelaciones por ingreso en periodo voluntario obtenidos en el ejercicio de deuda aplazada o fraccionada y de deuda compensada con créditos fiscales.

Indicador: Importe en euros

14.1.2. Ingresos en ejecutiva

Objetivo: Alcanzar un importe de al menos 55.000.000 euros por ingresos en período ejecutivo realizados una vez finalizado el período voluntario de pago y hasta la conclusión del plazo de pago previsto en el artículo 62.5 de la LGT, así como los obtenidos con posteridad a este último. Incluye las deudas canceladas por ingresos derivadas de la adopción de medidas cautelares, los ingresos por procesos concursales y los ingresos por derivaciones de responsabilidad.

Indicador: Importe en euros

14.1.3. Otras actuaciones de gestión recaudatoria

Objetivo: Alcanzar un importe de al menos 150.000.000 euros por otras actuaciones de gestión recaudatoria, cuales son la data o cancelación de la deuda pendiente en ejecutiva, tanto de la Comunidad Autónoma, sus Organismos Autónomos, como de las Entidades con convenio para la recaudación ejecutiva de sus deudas, por motivos diferentes al ingreso.

Indicador: Importe en euros.

14.1.4. Reducción de los derechos pendientes de cobro

Objetivo: Depurar al menos el 75% del importe de los derechos pendientes de cobro cuyo importe individualizado excede de 150.000 euros. Entendiéndose por depuración de los derechos pendientes de cobro el proceso de revisión, análisis y ajuste de los derechos de recaudación tributaria pendientes de ingreso, con el objetivo de asegurar que los registros del sistema de información reflejen de manera precisa las obligaciones exigibles. Este proceso incluye identificar inconsistencias, errores o duplicidades en las deudas existentes; clasificar los derechos entre cobrables e incobrables (por causas como insolvencia del contribuyente o prescripción); y ejecutar las acciones necesarias, ya sea para promover su cobro efectivo o para proponer su baja definitiva, conforme a la normativa aplicable.

Indicador: Expresado en porcentaje, importe de los derechos pendientes de cobro superiores a 150.000 euros depurados en el ejercicio/importe de los derechos pendientes de cobro depurables superiores a 150.000 euros a 01/01/2025.

14.1.5. Eficacia de la recaudación de la deuda en ejecutiva (índice de cobro)

Objetivo: Alcanzar en el ejercicio un índice de cobro de al menos el 6,35%, entendiéndose como índice de cobro el porcentaje de deuda en ejecutiva recaudada o ingresada en el ejercicio en relación con la deuda en ejecutiva total gestionable, es decir, sin tener la deuda bloqueada, suspendida o paralizada.

Indicador: Expresado en porcentaje, importe ingresado en el ejercicio, en euros, de la deuda en ejecutiva/Importe total de la deuda en ejecutiva gestionable a 31/12/2024, en euros.

14.2. Control recaudatorio

14.2.1. Actuaciones en desarrollo del control recaudatorio

Objetivo: Alcanzar en el ejercicio un número de al menos 575 actuaciones de control recaudatorio realizadas directamente por la ATC. Se entienden por tales, y entre otras, las resoluciones de finalización de los procedimientos de derivación de responsabilidad, requerimientos a sucesores, procedimientos por alzamiento de bienes o medidas cautelares.

Indicador: Número, en términos absolutos, de actuaciones realizadas.

14.2.2. Número de bienes subastados

Objetivo: Alcanzar en el ejercicio un número de al menos 40 de bienes subastados directamente por la ATC.

Indicador: Número, en términos absolutos, de bienes subastados.

V. PLAN DE COLABORACIÓN SOCIAL E INTERADMINISTRATIVA EN LA APLICACIÓN DE LOS TRIBUTOS

Comprende los siguientes proyectos y actuaciones:

15. Proyecto: Actividad convencional y colaboración interadministrativa

Este proyecto pone el foco en las actuaciones dedicadas a la colaboración con instituciones, públicas o privadas, que tengan información con trascendencia tributaria, posibilitando el acceso a la información que la ATC precisa para el ejercicio de sus funciones de forma ágil en el marco que permite la aplicación de las nuevas tecnologías de la información. En concreto, para 2025 se prevé la suscripción o renovación de convenios, en particular, ultimar el Convenio con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social para el intercambio de datos con trascendencia tributaria, muy avanzado durante 2024 pero todavía pendiente de firma a 31 de diciembre de 2024.

Se contempla para 2025 nuevamente el impulso de la celebración de reuniones trimestrales del Consejo Territorial AEAT – ATC, previsto en el artículo 66 de la Ley 22/2009, de 18 de diciembre, por la que se regula el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de régimen común y Ciudades con Estatuto de Autonomía y se modifican determinadas normas tributarias, como órgano colegiado para la coordinación de la gestión de los tributos cedidos en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Finalmente, en 2025 se tiene previsto desarrollar, un año más, el plan de colaboración en la campaña del Impuesto sobre la Renta de la Personas Físicas (IRPF) con la AEAT en la prestación del servicio de asistencia al contribuyente durante las campañas anuales de declaración de dicho tributo.

En relación con este proyecto, son actuaciones y objetivos previstos los siguientes:

15.1. Suscripción de los convenios necesarios para la actividad de la ATC

Objetivo: Suscribir los convenios previstos en el ejercicio

Indicador: Fecha de firma de los convenios previstos

15.2. Potenciación del Consejo Territorial para la dirección y coordinación de la gestión tributaria ATC-AEAT

Objetivo: Celebrar al menos cada trimestre una reunión del Consejo Territorial AEAT-ATC

Indicador: Fecha de celebración de las reuniones del Consejo Territorial AEAT-ATC

15.3. Colaboración con la AEAT en la Campaña de Renta 2024

Objetivo: Colaborar con la AEAT en la prestación del servicio de cita previa para la asistencia en la confección de autoliquidaciones del impuesto, en el marco de la campaña de Renta 2024

Indicador: Fecha de prestación de servicio de asistencia en la confección de declaraciones

16. Proyecto: Colaboración Social

Este proyecto pretende reforzar y promover la relación de la ATC con los distintos agentes sociales, que cuentan con un papel fundamental en la aplicación del sistema tributario. En este sentido, para 2025 se ha establecido como objetivo llevar a cabo las sesiones planificadas en los dos foros existentes: el Foro Tributario y el Foro de Grandes Contribuyentes, a los que es necesario prestar una atención especial por los elevados importes de sus declaraciones tributarias.

16.1. Foro Tributario

Objetivo: Celebrar en el ejercicio, al menos, las sesiones previstas en sus normas de creación.

Indicador: Fecha de celebración de las reuniones trimestrales del Foro Tributario.

16.2. Foro de Grandes Contribuyentes

Objetivo: Celebrar en el ejercicio, al menos, las sesiones previstas en sus normas de creación.

Indicador: Fecha de celebración de las reuniones semestrales del Foro de Grandes Contribuyentes.

3.3. OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA ATC (PONDERACIÓN 10%)

Este objetivo estratégico cuenta con un único plan de actuación denominado “Plan de transformación digital Administración Tributaria 4.0”, que tiene como objetivo principal dar continuidad al proceso de transformación digital de la ATC para convertirse en una administración tributaria 4.0.

VI. PLAN DE IMPULSO, COORDINACIÓN Y CONTROL DEL PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL 4.0

El Plan de Transformación Digital de la ATC aprovechará al máximo las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías, con el objetivo de optimizar la eficiencia y eficacia de la organización. Este esfuerzo permitirá no solo mejorar la calidad del servicio ofrecido a los contribuyentes, sino también fortalecer la capacidad de detección del fraude. Además, busca agilizar y simplificar los procedimientos administrativos, impulsando la automatización de procesos, la proactividad en los servicios y el uso estratégico de los recursos humanos en actividades de mayor valor añadido, incrementando así su productividad.

Para lograr estos objetivos, se desarrollarán los siguientes proyectos:

17. Proyecto: Sistema de información tributaria

La ATC cuenta con el sistema de información tributaria M@gin, el cual necesita una actualización profunda para satisfacer las exigencias actuales y adaptarse a un entorno dinámico. En 2023 se formalizó el contrato para llevar a cabo esta renovación, y durante 2024 se han logrado avances significativos en el proyecto. Se espera que, en 2025, finalice la primera etapa de la fase de implementación, poniendo en producción la plataforma base, los módulos horizontales y los correspondientes a recaudación.

17.1. Renovación del sistema de información tributaria

Objetivo: Tener disponible en producción la plataforma base, los módulos horizontales y de recaudación, incluyendo la configuración y migración de la información relacionada con dichos módulos.

Indicador: Fecha de disponibilidad del sistema en el entorno de producción.

18. Proyecto: Sistema de información económico-financiero

En el anterior Contrato de Gestión se identificó la necesidad de dotar a la ATC de un sistema de información económico-financiero que respondiera eficazmente a los requerimientos de rendición de cuentas y a la elaboración de la cuenta del sistema tributario canario. Este proyecto tiene como finalidad implementar un sistema integral y eficiente en el área de ingresos, desacoplado de las demás herramientas informáticas de la ATC, que permita gestionar y contabilizar de forma adecuada las operaciones tributarias en el ámbito de ingresos, consolidar la información generada, facilitar la rendición de cuentas mediante la interoperabilidad con los sistemas contables de la Comunidad Autónoma de Canarias y, en su caso, con otros entes externos.

El desarrollo de este sistema será llevado a cabo mediante un encargo al medio propio personificado *Asistencia Integral Tributaria, S.A. (ASISTA CANARIAS)*.

18.1. Implantación de un sistema de información económico-financiero

Objetivo: Disponer en el sistema de los informes necesarios para la elaboración de la cuenta del sistema tributario canario

Indicador: Fecha de puesta en producción.

19. Proyecto: Modelo del gobierno del dato

En toda Administración Tributaria resulta fundamental disponer de un sistema que facilite la explotación eficiente y accesible de los datos gestionados. Este proyecto tiene como finalidad establecer un modelo de gestión que reconozca el dato como un activo estratégico clave para la ATC, convirtiéndola en una organización orientada a los datos. Para ello, se requiere implementar nuevas tecnologías que permitan la recopilación, almacenamiento y procesamiento de

información, tanto estructurada como no estructurada, de manera organizada. Esto incluye el diseño de un sistema centralizado que gestione todos los datos recopilados y potencie su explotación ágil mediante herramientas avanzadas de inteligencia artificial, análisis predictivo y analítica avanzada.

Durante el ejercicio 2024 se licitó el contrato que permitirá abordar este proyecto, y durante 2025 se iniciará los trabajos que se prolongarán hasta principios de 2027.

19.1. Implantación de un modelo de gobierno del dato

Objetivo: Cumplir con los hitos establecidos en la planificación del proyecto

Indicador: Grado de cumplimiento de hitos previstos para el año 2025.

20. Proyecto: Sistema de automatización y optimización de procesos

En ejercicios previos, se ha identificado la existencia de múltiples tareas y procesos manuales en la ATC que podrían ser automatizados con el uso de herramientas tecnológicas adecuadas. Este proyecto busca automatizar tareas repetitivas y de bajo valor añadido, actualmente realizadas de forma manual por el personal de la ATC, mediante la implementación de soluciones de robotización, automatización, software de reconocimiento de imágenes y procesamiento de lenguaje natural. No obstante, los avances de la Inteligencia Artificial (IA) y en particular la IA generativa, hacen preciso un replanteamiento sobre las actuaciones de automatización y optimización de los procesos en la ATC.

Durante 2024, se han llevado a cabo diversas pruebas de concepto utilizando inteligencia artificial, las cuales han confirmado su enorme potencial. Sin embargo, para garantizar un uso adecuado de esta tecnología, es imprescindible que la ATC disponga de una estrategia propia que establezca las bases para el desarrollo de proyectos basados en inteligencia artificial. Dicha estrategia deberá considerar aspectos clave, como la misión y los valores de la organización, la seguridad y confidencialidad de los datos, y el servicio a los ciudadanos. Por ello, se plantea como objetivo para 2025 la definición e implementación de una estrategia de inteligencia artificial para la ATC.

Entre los proyectos de automatización y pruebas de concepto en inteligencia artificial, se destaca el proyecto de lectura de escrituras notariales para obtener información normalizada. Este proyecto tiene como objetivo mejorar los servicios tributarios y combatir el fraude. Se considera adecuado finalizar la prueba de concepto y disponer del sistema para evaluar los resultados obtenidos, con el fin de valorar su puesta en producción y contribuir a la estrategia de IA con información más detallada.

20.1. Implantación de sistemas de automatización y optimización de procesos

Objetivo: Disponer de una estrategia para la utilización de la inteligencia artificial en la ATC

Indicador: Fecha de aprobación de la estrategia por la Dirección de la ATC

20.2. Desarrollo de un sistema de lectura de escritura notariales

Objetivo: Disponer de un sistema de lectura y extracción de información de escrituras notariales.

Indicador: Fecha de finalización del sistema

21. Proyecto: Digitalización del puesto de trabajo

La crisis de la Covid-19 ha redefinido las necesidades asociadas al entorno laboral, destacando la importancia de implementar soluciones colaborativas para el trabajo en equipo, facilitar la movilidad en los puestos de trabajo y garantizar la utilización de múltiples dispositivos. Asimismo, esta transformación ha planteado nuevos retos en cuanto a seguridad y confidencialidad.

En este contexto, la ATC ha venido desarrollando un proyecto de digitalización del puesto de trabajo desde una perspectiva tecnológica, que permita mejorar la eficiencia operativa, ofrecer mayor flexibilidad y optimizar la experiencia de sus trabajadores. Este enfoque busca fomentar la autonomía y la autogestión orientada a resultados.

En el ejercicio 2024, se concluyó la digitalización de los puestos de trabajo y se implantaron las herramientas para facilitar el trabajo colaborativo. Para el año 2025, el objetivo es fomentar la utilización del entorno colaborativo entre el personal de la ATC.

De igual forma, con el objetivo de organizar y facilitar el acceso a los recursos digitales disponibles para los empleados de la ATC, es fundamental implementar una intranet. Esta plataforma permitirá centralizar todos los recursos en un único punto de acceso, mejorando la eficiencia y la productividad. Además, una intranet junto con las herramientas colaborativas implantadas facilitará la comunicación interna, el intercambio de información y la colaboración entre los empleados, contribuyendo así a un entorno de trabajo más cohesionado y efectivo.

21.1. Implantación de la digitalización del puesto de trabajo

Objetivo: Aumentar en un 15% la utilización de las herramientas colaborativas.

Indicador: Número de usuarios activos en la herramienta de colaboración en 2025/
Número de usuarios activos en la herramienta de colaboración en 2024.

21.2. Implantación de una intranet

Objetivo: Disponer de una Intranet antes del 31/12/2025

Indicador: Fecha de puesta en producción.

22. Proyecto: Asistencia digital a los contribuyentes

Este proyecto tiene como objetivo mejorar la experiencia de los contribuyentes en su interacción con la ATC mediante un modelo de asistencia digital proactivo y omnicanal. Se busca proporcionar soluciones rápidas y eficientes, habilitando nuevos canales de comunicación que ofrezcan una atención segura, eliminen desplazamientos innecesarios y garanticen disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana.

Entre las principales acciones previstas, destaca el diseño de un nuevo portal web de la ATC, que incluirá asistentes virtuales y herramientas de orientación para facilitar los trámites telemáticos a los contribuyentes. Si bien en 2024 quedó pendiente la puesta en funcionamiento de dicho portal, se ha incorporado al plan de acción actual su despliegue completo.

Asimismo, se incluye la puesta en marcha de la Oficina Digital de Atención Tributaria, cuyo lanzamiento no pudo completarse en 2024, siendo ahora una prioridad en el presente ejercicio.

22.1. Asistencia por medio de Oficina Digital de Atención Tributaria

Objetivo: Poner en funcionamiento durante el ejercicio la Oficina Digital de Atención Tributaria

Indicador: Fecha de puesta en funcionamiento.

22.2. Nuevo portal web con imagen corporativa renovada

Objetivo: Lanzar un portal web con diseño actualizado y funcionalidades mejoradas.

Indicador: Fecha de lanzamiento del nuevo portal.

23. Proyecto: Diseño e implementación de la función de seguridad

La transformación digital de la ATC requiere establecer medidas específicas que aseguren que su infraestructura tecnológica esté preparada para satisfacer las exigencias crecientes en materia de seguridad. Este proyecto tiene como propósito garantizar la confidencialidad e integridad de los datos y aplicaciones que forman parte del sistema informático de la ATC, atendiendo al carácter especialmente sensible de la información tributaria gestionada.

El desarrollo de este proyecto se basa fundamentalmente en el cumplimiento del *Esquema Nacional de Seguridad* (ENS). Dada la naturaleza protegida de los datos tributarios, se prioriza alcanzar progresivamente altos estándares de excelencia en la implementación de este esquema.

23.1. Actuaciones sobre el Esquema Nacional de Seguridad

Objetivo: Alcanzar un índice de cumplimiento de 90% durante el ejercicio.

Indicador: Grado de cumplimiento del ENS.

3.4. OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: FORTALECER EL COMPLIANCE EN LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA (PONDERACIÓN 10%)

Este objetivo estratégico persigue poner el foco en la mejora de las buenas prácticas de la Agencia, estableciendo por un lado medidas para el control interno de la actividad de la misma y destacando, por otro, aquellas tareas relacionadas con ámbitos transversales como la transparencia y la protección de datos de carácter personal.

Este objetivo estratégico cuenta con los siguientes planes de actuación:

VII. PLAN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Este plan contiene un único proyecto, relativo a los planes de cumplimiento normativo y de auditoría interna. Estas dos áreas forman parte de la política de “compliance” de la Administración Pública, materia que no se limita a la prevención y lucha de las conductas internas irregulares, sino también se ocupa de la mejora de la gestión pública, en términos de avance en la calidad de los servicios y de racionalización económica financiera.

En 2024 se procedió de un lado a la aprobación del Plan de Cumplimiento normativo y de otro, a la aprobación de un protocolo sobre los procedimientos de actuación de auditoría interna. Estos documentos constituyen el marco en el que desarrollar la actuación de evaluación y procedimientos internos de la Agencia, que se expresan, entre otros, a través de los Planes de Auditoría, que, aprobados con carácter anual, persiguen la evaluación de los procedimientos internos de la Agencia. Ambas figuras se configuran como mecanismos con vocación de permanencia, debiendo formar parte inherente de las actuaciones encaminadas a asegurar la mejora continua de la calidad en el desarrollo de sus funciones, tal como queda recogido en el artículo 8, letra g), de la Ley 7/2014, de 30 de julio, de la Agencia Tributaria Canaria.

Se establecen las siguientes actuaciones y objetivos:

24. Proyecto: Sistemas de evaluación de cumplimiento normativo

24.1. Plan de Cumplimiento Normativo

24.1.1. Ejecución del Plan de Cumplimiento Normativo

Objetivo: Ejecutar al menos un 80% de las acciones recogidas en el apartado 8 de la Resolución por la que se aprueba el Plan de Cumplimiento Normativo de la ATC.

Indicador: Número de actuaciones realizadas/Número de actuaciones previstas en el Plan, conforme al Informe de ejecución del Plan

24.2. Plan de Auditoría Interna

24.2.1. Elaboración del Plan de Auditoría Interna 2025

Objetivo: Elaborar y aprobar un Plan de Auditoría Interna para el ejercicio 2025 antes del 28/02/2025

Indicador: Fecha de aprobación del Plan de Auditoría Interna.

24.2.2. Ejecución del Plan de Auditoría Interna 2025

Objetivo: Ejecutar el Plan de Auditoría Interna aprobado en, al menos, un 80%. Las actuaciones se entienden realizadas en la fecha de emisión del informe definitivo.

Indicador: Expresado en porcentaje, número de actuaciones realizadas, en términos absolutos/número de actuaciones previstas, conforme al Informe de ejecución del Plan.

VIII. PLAN DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS

Este plan está dedicado a la implementación de buenas prácticas en materia de transparencia y protección de datos en la ATC, teniendo en cuenta por un lado el deber de cumplimiento las obligaciones previstas en la normativa de transparencia, y, por otro, la preceptiva necesidad de conciliación de dicho interés público respecto a otros intereses protegidos, entre ellos, y de forma relevante, el derecho a la protección de los datos personales o el carácter reservado de la información tributaria.

Comprende los siguientes proyectos:

25. Proyecto: Transparencia

Se mantiene en 2025 la meta de seguir mejorando la actuación de la ATC en materia de transparencia, tanto de la publicidad activa como en la celeridad en las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública. Para ello, se reiteran las siguientes actuaciones y objetivos:

25.1. Mejora del cumplimiento de las obligaciones

Objetivo: Obtener una evaluación mínima de 8,8 en la autoevaluación que figura en el portal de transparencia referida al ejercicio en cuestión o al periodo considerado

Indicador: Resultado de la autoevaluación que figura en el portal de transparencia realizada en el ejercicio en cuestión

25.2. Reducción de los plazos de resolución

Objetivo: Cumplir con los plazos legales de resolución de las solicitudes de acceso a la información pública

Indicador: Número medio de días entre la fecha de la solicitud de información y la de la resolución que pone fin al procedimiento

26. Proyecto: Protección de Datos de carácter personal

Como continuación a la experiencia adquirida a través de la aprobación y correspondiente ejecución del Plan de protección de datos de carácter personal para el período 2023-2024, aprobado por Resolución de la Directora de la ATC nº 448/2023, de 28 de diciembre de 2023, en el marco de la Política de Seguridad de la Información de la ATC mantendrá en 2025 los esfuerzos dedicados al mantenimiento del nivel de garantía exigido en la normativa en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal a través de los siguientes objetivos y actuaciones:

26.1. Aprobación del Plan anual de Protección de Datos de Carácter Personal de la ATC

Objetivo: Aprobar el Plan anual de Protección de Datos de Carácter Personal antes del 28/02/2025

Indicador: Fecha de la resolución por la que se aprueba el mencionado Plan

26.2. Ejecución del Plan de Protección de Datos de Carácter Personal

Objetivo: Ejecución del 80% del Plan anual de Protección de Datos de Carácter Personal

Indicador: Nº de actuaciones previstas en el Plan finalizadas /Nº total de actuaciones previstas en el Plan, conforme al Informe de ejecución del Plan.

Se incluye como Anexo al presente documento un cuadro resumen de las actuaciones programadas, los objetivos a alcanzar con cada una de ellas, el indicador que permitirá evaluar su grado de cumplimiento y la ponderación otorgada a cada una de ellas, respetando siempre el peso relativo de cada uno de los objetivos estratégicos establecido en el Contrato de Gestión.

4. CRITERIOS GENERALES QUE INFORMAN EL PLAN ANUAL DE CONTROL TRIBUTARIO

El Plan anual de Control Tributario (PCT) se configura como el instrumento básico que rige la gestión y el control desarrollado por las diferentes áreas funcionales de la ATC en la aplicación de los tributos cuya gestión tiene encomendada. En él se desglosan las actuaciones a llevar a cabo en cada ejercicio tanto para la investigación y detección del fraude fiscal como para combatirlo y evitarlo.

Estas actuaciones se desarrollan de conformidad con las directrices básicas establecidas en el Contrato de Gestión 2022-2024, prorrogado para el ejercicio 2025, como instrumento de planificación plurianual, y en el Plan de Acción Anual para cada ejercicio.

En el ejercicio 2025 los objetivos estratégicos de la Agencia en materia tributaria pivotan en torno a:

- El fomento de la colaboración social, y la información y asistencia a los contribuyentes.
- La prevención del fraude fiscal.
- La intensificación de las actuaciones de detección y control sobre el fraude tributario.

Los dos primeros, la colaboración social y la información y asistencia a los contribuyentes, no se incluyen el PCT, pero resultan esenciales, tanto para facilitar el cumplimiento voluntario como para prevenir el fraude. Por ello en el ejercicio 2025, se pretende seguir avanzando en la mejora de la calidad de los servicios de información y asistencia a los contribuyentes, para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Para ello se mantienen los diferentes canales de asistencia implementados; presencial, telefónica y por medios electrónicos, de modo que permitan llegar a un mayor número de contribuyentes, una mayor adaptabilidad a las necesidades de estos y una reducción de los tiempos medios de espera, incluyendo mecanismos para evaluar el grado de satisfacción con los servicios prestados.

Además, se siguen aumentando los trámites disponibles por medios electrónicos; consultas, solicitud de certificados, presentaciones telemáticas, etc. y se continúa trabajando en reforzar las relaciones con los colaboradores sociales como agentes clave para el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y en el fomento de la educación cívico-tributaria, mediante el desarrollo de acciones en el ámbito educativo que fomenten un mejor entendimiento de la necesidad de que toda la sociedad contribuya al sostenimiento del bien común y la relación existente entre los ingresos públicos y la disposición de bienes y servicios públicos.

Por otra parte, ante la próxima implantación del nuevo sistema de gestión tributaria de la Agencia (GETCAN), en este ejercicio resulta necesario centrar los esfuerzos del área de tributos interiores y propios en el desarrollo del nuevo aplicativo que permita realizar una planificación y gestión más eficiente en las actuaciones de prevención, detección y lucha contra el fraude.

Las actuaciones de prevención, detección y control del fraude tributario son las que propiamente integran el PCT que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 116 de la Ley General Tributaria, tendrá carácter reservado. Por ello, las actuaciones incluidas en el mismo, los medios informáticos de tratamiento de información y los demás sistemas de selección de los obligados tributarios que tengan que ser objeto de actuaciones de comprobación tendrán carácter reservado y no serán objeto de publicidad o de comunicación, ni se pondrán de manifiesto a los obligados tributarios ni a órganos ajenos a la aplicación de los tributos. Ello no impide, sin embargo, que se hagan públicos los criterios generales que lo informan que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 del Estatuto de la Agencia, forman parte del contenido del Plan de Acción Anual.

Los criterios generales que informan el PCT para el ejercicio 2025 son los siguientes:

1. Prevención de los incumplimientos.

Las actuaciones a realizar se centran en los siguientes ámbitos:

El censo de obligados tributarios es la base de la información de la ATC para sus actuaciones de asistencia, prevención y control, por ello, durante 2025 se continuará trabajando en la depuración del censo promoviendo la utilización de las herramientas informáticas de los programas de lucha contra el fraude, con el objeto de dar de baja a aquellos obligados tributarios que no cumplan los requisitos, así como el control de aquellos contribuyentes que hayan pasado a tener la consideración de gran empresa o hayan perdido esta condición.

Además, se controlará la presentación de las declaraciones censales de aquellos contribuyentes que no estuvieran dados de alta en el IGIC, pero sí en el IAE en epígrafes susceptible de realización de operaciones sujetas y no exentas, así como de aquellos que, desarrollando actividades en Régimen simplificado, se incluyen en el Régimen Especial del Pequeño Empresario o Profesional y marcan en su declaración censal erróneamente la renuncia al Régimen simplificado.

Como complemento de la actuación anterior, se continuarán realizando campañas de cartas de invitación, en las que se advierte a determinados contribuyentes sobre declaraciones omitidas o sobre las deficiencias detectadas en las declaraciones presentadas. Se considerará prioritario el envío de cartas informativas respecto a la correcta cumplimentación de las operaciones de inversión del sujeto pasivo.

2. Detección y control del fraude tributario.

Con el objeto de lograr un adecuado desarrollo del PCT y garantizar la máxima eficacia en la lucha contra fraude fiscal, se utilizarán las diferentes fuentes de información con que cuenta la Agencia Tributaria (bases de datos tributarias, intercambios de información con otras administraciones, etc.). Toda esta información será utilizada por la ATC en el análisis de riesgos fiscales para que los órganos competentes adopten las decisiones de selección de los contribuyentes objeto de comprobación, de acuerdo con la Ley General Tributaria y las normas relativas a la protección de datos.

2.1 Actuaciones de gestión tributaria.

Con carácter general las actuaciones de comprobación se centrarán en el seguimiento de cartas de invitación, avisos y requerimientos integrales para cumplimiento voluntario de obligaciones tributarias y realización de las actuaciones que procedan en los supuestos en que no se haya atendido la invitación administrativa, en el control del cumplimiento de la obligación de presentación de autoliquidaciones periódicas y la presentación extemporánea de las autoliquidaciones con resultado de ingreso, con exigencia de los recargos que correspondan.

En relación con los beneficios fiscales, se procederá a la intensificación de las actuaciones de control tendentes a comprobar el adecuado cumplimiento de los requisitos específicos previstos en la normativa de los diferentes tributos gestionados por la ATC.

Se impulsarán las comprobaciones fuera de las dependencias de la ATC, mediante la personación de los funcionarios en los locales de negocios al objeto de comprobar la realidad económica y la obtención de información con trascendencia tributaria.

Además de estas actuaciones generales, se realizarán actuaciones de comprobación específicas en las diferentes áreas, centradas en los supuestos de mayor riesgo, como son:

En el Impuesto General Indirecto Canario, seguirá siendo prioridad la gestión de las devoluciones derivadas de la normativa del IGIC. Además, se continúa con el control sobre requisitos en aplicación de los beneficios fiscales, y del tipo cero en obras de equipamiento comunitario que precisa de un control posterior a la presentación de la comunicación previa.

Respecto a los Tributos Cedidos las actuaciones se centrarán en la comprobación además de la base imponible, del cumplimiento de cada uno de los requisitos necesarios para aplicar cualquier beneficio fiscal.

En Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados se verificarán los requisitos para aplicar tipos reducidos y bonificaciones cuando se trate de adquisiciones de vivienda habitual. En el caso de bienes muebles se continuará con la comprobación de valores muy por debajo de los establecidos en las tablas que anualmente publica el Ministerio de Hacienda e incluso por debajo de las cuotas fijas aprobadas por la normativa autonómica.

En el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, será prioritaria la revisión de que los grupos de parentesco consignados por los declarantes sean correctos, en especial el grupo IV, en la modalidad de sucesiones, y III y IV, en la modalidad de donaciones, dado que se trata de aquellos en los que no se aplica la bonificación de la cuota por parentesco. Además, se revisarán las solicitudes de prórroga.

En el Impuesto sobre el Patrimonio, se revisarán aquellos contribuyentes no declarantes que no hubiese argumentado el motivo de la falta de presentación.

En los tributos sobre el juego se prestará especial atención al control de las actividades de bingo electrónico sala y red, de apuestas externas y de máquinas recreativas.

En relación con los tributos a la importación se llevará a cabo la verificación de las declaraciones sumarias de importación pendientes de cancelar y listas de pasaje, comprobaciones documentales y físicas en el marco de la Ventanilla Única VEXCAN, revisión de declaraciones posterior al momento de la importación, en especial en supuestos de incumplimiento previo.

Se realizarán controles específicos referidos a regímenes especiales de importación, la ultimación del régimen de importación temporal, control de existencias en Depósitos REF y comprobación de las garantías constituidas por los titulares de los depósitos y controles presenciales de los Almacenes de Depósito Temporal.

Respecto a los Impuestos especiales cabe destacar:

En el Impuesto Especial sobre Labores del Tabaco se pondrá especial atención a los fabricantes y artesanos pureros que no hayan solicitado autorización a la ATC ni su inscripción en el Registro de Fabricantes, Titulares de depósitos y operadores del Impuesto, así como en el control del precio medio ponderado de venta real de las labores de tabaco y del cumplimiento de obligaciones formales.

En el Impuesto Especial sobre Combustibles derivados del petróleo se llevarán a cabo procedimientos de comprobación respecto a los beneficiarios de la devolución del combustible profesional y sobre la tarifa reducida y la bonificación extraordinaria y temporal del precio final de determinados combustibles derivados del refinado del petróleo en las islas no capitalinas de Lanzarote, Fuerteventura, El Hierro, La Gomera y La Palma.

2.2 Actuaciones de la inspección de los tributos.

Sin perjuicio de las actuaciones que realicen los órganos de gestión, se procederá al inicio de actuaciones inspectoras en aquellos casos en que, atendiendo a las cuantías defraudadas o a la naturaleza de las comprobaciones a realizar, sea necesario el ejercicio de facultades reservadas a de la inspección y en relación con aquellos sectores o actividades en los que se evidencie un mayor riesgo, como:

La detección de redes de entidades vinculadas y tramas fraudulentas, a estos efectos se seguirá con la comprobación de entidades que puedan haber sido creadas instrumentalmente con la finalidad de acceder al derecho a la deducción de cuotas de IGIC soportadas, y cuando las estructuras creadas son abusivas o artificiosas y su única o principal finalidad sea una minoración de la tributación.

Se analizarán los obligados tributarios respecto de los que existan indicios de incumplimiento, en especial aquellos que presentan datos incoherentes conforme a los cruces de información y ratios de la actividad desarrollada en poder de la Administración, o se tenga indicios de la ocultación de actividades empresariales o profesionales. Además, se verificará la correcta aplicación de deducciones en el IGIC, ya sea por la inexistencia de actividad, que los importes de deducciones resulten incoherentes con la actividad desarrollada, la falsa afectación de bienes a la actividad económica, la existencia de facturas falsas o la ausencia de documento justificativo del derecho a la deducción, la incorrecta aplicación de prorata y otros regímenes de deducción, etc.

Se comprobarán aquellos sectores y modelos de negocio en los que se aprecie alto riesgo de existencia de economía sumergida, prestando especial atención al uso intensivo de efectivo o a actividades cuyos destinatarios son consumidores finales o no sometidos a las obligaciones de suministro de información.

También serán objeto de especial atención: las plataformas digitales que actúan como intermediarias y ponen en contacto a empresarios y consumidores ubicados en cualquier parte del mundo, los supuestos en que se produce la inversión del sujeto pasivo en el destinatario de la operación, en especial, en los supuestos previstos en la letra g) del apartado 2.º del punto 1 del artículo 19 de la Ley 20/1991, de 7 de junio, de modificación de los aspectos fiscales del Régimen Económico Fiscal de Canarias y en general los sujetos no establecidos que realicen habitualmente operaciones sujetas a IGIC en las que no se produzca la inversión del sujeto pasivo en la condición del destinatario.

3. Actuaciones en fase recaudatoria.

Las actuaciones de control en fase recaudatoria van dirigidas a potenciar y mejorar la recaudación de las deudas cuya gestión corresponde a la ATC. Para ello la Dependencia de Recaudación realizará la migración al nuevo sistema de gestión tributaria de la Agencia denominado GETCAN y prevé comenzar a utilizar el cuaderno 60.2 en la gestión de los ingresos en sustitución del cuaderno 65, que permitirá el seguimiento y control de ingresos de manera instantánea.

En este ejercicio será prioridad, respecto a los ingresos en voluntaria, el control de los calendarios de pago y el pago de las fracciones acordadas y respecto a los ingresos en ejecutiva, se seguirán utilizando las herramientas de tramitación masiva de embargos para una mejor gestión de los recursos disponibles y se intensificarán las actuaciones vinculadas a los embargos a terceros.

En el caso de los procedimientos concursales, se realizará un control exhaustivo sobre el correcto ingreso de las deudas de los deudores concursales cuando conste la existencia de sentencia que aprueba un Convenio general.

Se realizarán actuaciones tendentes a identificar a responsables o sucesores con el objeto de iniciar los procedimientos de derivación de responsabilidad, y a la adopción de medidas cautelares en dichos procedimientos cuando concurren circunstancias que lo justifiquen.

5. CRITERIOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES DE CARÁCTER FORMATIVO DEL PERSONAL DE LA AGENCIA

El **Plan de Formación y Perfeccionamiento** se configura como un instrumento esencial en la política de recursos humanos de la Agencia Tributaria contemplado en los artículos 12 de la Ley 7/2014, de 30 de julio, de la Agencia Tributaria Canaria y 38 de su Estatuto aprobado mediante Decreto 125/2014, de 18 de diciembre.

Los recursos humanos constituyen un factor estratégico en la Agencia Tributaria Canaria, en la que se ha implementado un modelo de actuación basado en la transparencia en la gestión, la consecución de objetivos y la responsabilidad por resultados. La consecución de los diferentes objetivos de la Agencia está directamente relacionada con los conocimientos y aptitudes de las personas que la integran, siendo la pieza esencial de la organización.

Por ello, la Agencia desarrolla una política de recursos humanos encaminada a contar con los efectivos necesarios y que los mismos, en todos los niveles de su estructura, sean profesionales con un alto grado de formación técnica y de disponibilidad; comprometidos con la Agencia y capaces, en el ámbito de sus respectivas competencias, de una actuación autónoma.

En ese sentido, el Plan de Formación y Perfeccionamiento del ejercicio 2025, se configura atendiendo a los siguientes criterios:

Especialidad: El Plan incluirá actividades formativas diferenciadas; por un lado, las dirigidas al personal con competencias de ámbito tributario identificadas con el código “PFT”; de otro lado, las dirigidas al personal con competencias de carácter transversal como Secretaría General, Recursos Humanos, Asistencia Jurídica o Gestión Económica identificadas con el “PFH”, facilitando en ambas, la participación como docentes del personal propio adscrito al área funcional objeto de dicho curso.

A dicho código (PFT o PFH) se le añadirá el carácter “O” - “V” en función de la obligatoriedad o voluntariedad de la acción formativa.

Adaptabilidad: El Plan podrá adaptarse a nuevas necesidades formativas que surjan durante su periodo de vigencia, así como a las circunstancias y necesidades de formación de aquellas personas que cambien de puestos como consecuencia de los procesos de provisión de puestos de trabajo.

Actualidad: El Plan dará prioridad a las actuaciones formativas relacionadas con la normativa más reciente y novedosa en los diferentes ámbitos de gestión, inspección y recaudación, así como en transparencia, protección de datos, régimen jurídico de las administraciones públicas y procedimiento administrativo común y nuevas tecnologías

Transparencia: Trimestralmente se dará cuenta de la evolución y ejecución de las acciones formativas previstas en el Plan de Formación. Una vez finalizado el Plan de Formación se elaborará un informe de gestión en el que constará el número total de cursos impartidos a lo largo del ejercicio, con los datos del número de horas programadas e impartidas, distribución provincial, formato de los mismos, número de alumnos, valoración de profesores y aprovechamiento.

Trimestralmente, se remitirá dicho informe a la Junta de Personal y al Comité de Empresa, con el resultado de la evaluación del trimestre. Los resultados del informe se incluirán en el orden del día de la siguiente reunión con la Secretaría General.

6. PLAN DE ACCIÓN ANUAL DE LOS TRIBUTOS DEL BLOQUE DE FINANCIACIÓN CANARIO.

6.1. ACTUACIONES Y OBJETIVOS RELATIVOS A LOS TRIBUTOS DEL BLOQUE DE FINANCIACIÓN CANARIO

El párrafo segundo del artículo 19 de la Ley 7/2014 de la Agencia Tributaria Canaria dispone que *“Forma parte del Plan de Acción Anual de la Agencia Tributaria Canaria el Plan de Acción Anual de los tributos del bloque de financiación canario así como el Plan de Objetivos de la Agencia”*.

Por su parte, el artículo 35 del Decreto 125/2014, de 18 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Tributaria Canaria, al regular el contenido del Plan de Acción Anual establece que se incorporará al Plan de Acción Anual de la Agencia el Plan de Acción Anual de los tributos del bloque de financiación canario que, con un contenido equivalente al del Plan de Acción figura de modo específico y separado.

La Ley 9/2003, de 3 de abril, de Medidas Tributarias y de Financiación de las Haciendas Territoriales Canarias, en su artículo 2, al regular la distribución de los recursos financieros derivados del régimen económico y fiscal de Canarias, establece que el Bloque de Financiación Canario estará conformado por:

- a) *La recaudación líquida de las deudas tributarias del **Impuesto General Indirecto Canario y el Arbitrio sobre Importaciones y Entrega de Mercancías en las Islas Canarias**.*
- b) *La **recaudación de las sanciones por las infracciones tributarias derivadas de la aplicación de los impuestos citados en la letra anterior**.*
- c) *El rendimiento derivado del **Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transportes**.*

2. En la recaudación líquida a que se refiere la letra a) del número anterior no se integrará la recaudación líquida del Impuesto General Indirecto Canario obtenida por la importación y entrega interior de las labores del tabaco rubio y de sucedáneos del tabaco en la diferencia entre el tipo impositivo del 20 por 100 y el tipo impositivo aplicable a las citadas operaciones, que se atribuirá íntegramente a la Comunidad Autónoma de Canarias.”

Todos los objetivos expuestos en el apartado 3 del presente Plan, que constituyen los ejes de actuación de la Agencia Tributaria Canaria en el ejercicio 2025, contribuyen a la realización de las funciones que la ATC tiene encomendadas en el ámbito de los tributos que conforman el bloque de financiación canario. La totalidad de los planes, proyectos y actuaciones incluidos en ellos inciden, en mayor o menor medida, en la mejora de la aplicación de estos tributos; los planes dirigidos a optimizar la gestión de los recursos humanos y de los medios presupuestarios y materiales, las actividades de formación dirigidas al personal de la ATC, las distintas actuaciones tendentes a maximizar la eficacia y la eficiencia en la gestión tributaria, y las mejoras tecnológicas contenidas en el plan de transformación digital de la ATC, redundarán de una manera directa en la mejor aplicación de los tributos de dicho bloque.

Dicho lo cual, hay que precisar que las actuaciones que inciden directamente en la mejora de la gestión de los tributos que integran el bloque de financiación canario son las recogidas en los

Planes III y IV del Objetivo Estratégico 2, al que nos remitimos a efectos de no repetir el contenido del mismo.

Por ello, el conjunto de proyectos, actuaciones y objetivos de los citados Planes constituyen el Plan de Acción Anual de los tributos del bloque de financiación canario.

Es preciso dejar constancia, sin embargo, de que los resultados de las actuaciones recogidas en los citados planes incluyen también la actividad realizada en relación con el conjunto de tributos cuya gestión corresponde a la ATC. Actualmente se sigue trabajando en la diferenciación en la recopilación de los datos derivados de la actividad de la Agencia.

6.2. DIRECTRICES DEL PLAN DE CONTROL EN EL ÁREA DE LOS TRIBUTOS DEL BLOQUE DE FINANCIACIÓN CANARIO

En cuanto a los criterios que informan el Plan Anual de Control Tributario respecto a los tributos del Bloque de Financiación Canario, nos remitimos a lo expuesto en el apartado 4 del presente Plan de Acción Anual para los tributos integrantes del citado bloque.

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL.

Corresponde a la Unidad de Auditoría Interna el seguimiento y la evaluación de los resultados alcanzados por la Agencia en su gestión ejerciendo el control de eficacia y eficiencia fundamentalmente a través del seguimiento del Plan de Acción Anual, teniendo por finalidad comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos fijados y la adecuada utilización de los recursos asignados. A estos efectos, las diferentes Subdirecciones o unidades asimiladas de la Agencia remitirán trimestralmente a la Unidad de Auditoría Interna información detallada de las actuaciones realizadas en ejecución del presente Plan Anual, siempre y cuando la citada Unidad no disponga de los medios para su extracción automática. Dicha información será remitida en los modelos establecidos al efecto por dicha unidad durante la quincena siguiente a la finalización del trimestre natural.

Respecto a los siguientes Planes, será preciso realizar un Informe de ejecución para cumplir con los objetivos establecidos. El citado Informe contemplará las acciones que se han llevado a cabo para cumplir con el objetivo y los motivos que no han permitido su consecución en el caso de que no se haya podido cumplir.

Los mencionados Planes son los siguientes:

- Plan de Auditoría Interna
- Plan de Protección de Datos
- Plan de Seguridad
- Plan de Actuaciones Informáticas
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales
- Plan de Cumplimiento Normativo
- Plan de Control Tributario
- Plan de Formación
- Plan de Contratación

Tal y como establece el Contrato de Gestión 2022-2024, el grado de cumplimiento global de los objetivos estratégicos se calculará sumando los resultados obtenidos respecto a cada uno de las actuaciones y objetivos operativos que integren los mismos, una vez aplicada, en su caso, la ponderación correspondiente.

En concreto, se procederá de la forma siguiente:

1. Se determinará un grado de cumplimiento para cada actuación (codificada como X.X), que será el resultado de la media aritmética ponderada de las actuaciones de nivel inferior que vienen previstas en el propio plan de acción anual.

El cumplimiento del objetivo planteado para cada actuación puede estar supeditado a circunstancias tales como la aprobación de medidas normativas en los casos en que dicha aprobación no dependa de la ATC o cualquier otra circunstancia relevante que se ponga de manifiesto, siempre que se encuentre suficientemente motivada. De concurrir esas circunstancias, la falta de consecución de un objetivo vinculado a una actuación no será tenido en cuenta al determinar el grado de cumplimiento, y la ponderación atribuida se

distribuirá proporcionalmente entre el resto de las actuaciones contempladas en el respectivo objetivo estratégico.

En el cálculo del grado de cumplimiento de las respectivas actuaciones, o de las de nivel inferior que engloben las mismas, se observarán las siguientes reglas:

- a) Respecto de las actuaciones cuyo objetivo esté referenciado a un valor numérico, ya sea en términos absolutos o porcentuales, su grado de cumplimiento vendrá determinado por el porcentaje derivado del cociente entre el número o porcentaje alcanzado y el previsto, pudiéndose obtener cifras superiores al 100% en caso de sobrecumplimiento del objetivo fijado.
- b) En aquellas actuaciones cuyo objetivo este vinculado a plazos máximos, administrativos o judiciales, y que agrupen variables heterogéneas como distintas clases de procedimientos o su duración, se calculará un tiempo medio único, expresado en número de días y con dos decimales, respecto de aquellos procedimientos que, atendiendo a su naturaleza y plazo máximo de finalización, puedan considerarse homogéneos a criterio de la Dirección, generándose grados de cumplimiento parciales. Cuando el plazo máximo legal se encuentre expresado en meses, se considerará que cada uno de ellos equivale a 30 días, mientras que si la referencia se realizada al año, cada uno de ellos se computará como 365 días.

La reducción se entenderá producida cuando el tiempo medio referido anteriormente sea inferior al menos en un día al resultado obtenido en el ejercicio precedente, que será en consecuencia el objetivo a alcanzar. Cuantías superiores a tal objetivo supondrán un grado de cumplimiento nulo.

Por su parte, la reducción en un número superior implicará un grado de cumplimiento superior al 100%, calculado como el tiempo medio fijado como objetivo a alcanzar y el realmente conseguido. No obstante, en aquellos supuestos en los que el objetivo inicialmente planteado se encontrara dentro del plazo previsto legalmente, la inexistencia de reducción supondrá un grado de cumplimiento pleno del objetivo siempre que el tiempo medio alcanzado continúe manteniéndose dentro del rango previsto normativamente.

El grado de cumplimiento de la actuación vendrá determinado por la media aritmética simple de los grados parciales por los tipos de procedimientos homogéneos que se haya determinado.

Los criterios referidos acerca del cálculo del tiempo medio y el grado de cumplimiento serán igualmente aplicables a aquellas actuaciones en las que la Dirección considere que no procede o no es necesario realizar el cálculo de grados de cumplimiento parciales.

- c) Respecto de las actuaciones que consistan en el cumplimiento de momentos temporales distintos de la finalización del ejercicio, su realización en el mismo, pero una vez transcurrido el íter temporal previsto no implicará un incumplimiento absoluto, sino que se calculará un grado de cumplimiento en función del tiempo de retraso incurrido.

2. Se determinará un grado de cumplimiento de cada proyecto (codificado como X), como resultado de la suma de los grados de cumplimiento ponderados de las actuaciones de cada proyecto.
3. Se determinará un grado de cumplimiento de cada plan (codificado con números romanos), como resultado de la suma de los grados de cumplimiento de los proyectos incluidos en cada plan.
4. Se determinará un grado de cumplimiento de cada objetivo estratégico, como resultado de la suma de los grados de cumplimiento de los planes que forman parte de cada objetivo.
5. Por adición del grado de cumplimiento de cada objetivo estratégico ponderado en los términos definidos en el apartado 3 del presente documento, se obtendrá el grado de cumplimiento global del ejercicio.



OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA				
PLAN DE OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS				
I	Proyectos y Actuaciones	Objetivo 2025	Indicador	Ponderación
1	Adaptación de la estructura de la ATC			
1.1	Elaboración de propuesta de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo			
1.1.1	Elaboración de una propuesta de modificación parcial de la Relación de Puestos de Trabajo para abordar las necesidades de personal más acuciantes	30/06/2025	Fecha de la sesión en la que se incluya en el orden del día del Consejo Rector	5,00%
1.1.2	Elaboración de una propuesta de modificación integral de la Relación de Puestos de Trabajo para modificación estructura orgánica ATC	31/12/2025	Fecha de la sesión en la que se incluya en el orden del día del Consejo Rector	5,00%
1.2	Elaboración de una propuesta de modificación de normativa reguladora de la estructura orgánica de la ATC	Remitir la propuesta a los órganos competentes para su aprobación.	Fecha de remisión de la propuesta de modificación a los órganos competentes para su aprobación	5,00%
2	Aumento del número de efectivos reales de la ATC			
2.1	Elaboración y ejecución de la oferta de empleo público			
2.1.1	Tramitación, en los plazos establecidos, de los procesos selectivos competencia de la ATC derivados de la Oferta de Empleo Público 2021	Cumplir plazos	Fecha de finalización de la fase formativa de los procesos selectivos	10,00%
2.1.2	Tramitación, en los plazos establecidos, de los procesos selectivos competencia de la ATC derivados de la Oferta de Empleo Público 2023	Cumplir plazos	Fecha de celebración del segundo ejercicio	5,00%
2.1.3	Tramitación de la aprobación de una oferta de empleo del año 2025 para la ATC	31/12/2025	Fecha de remisión de la propuesta a la Dirección General de Función Pública para su inclusión en el orden del día de la Mesa de Negociación y Comisión Superior de Función Pública	5,00%
2.2	Provisión temporal de puestos de trabajo			
2.2.1	Provisión temporal de puestos de trabajo del Programa de Carácter Temporal	Cubrir el 100% de los puestos incluidos en el Programa de Carácter Temporal	Nº de puestos incluidos en el Programa de Carácter Temporal/Nº de puestos incluidos en el Programa de Carácter Temporal	5,00%
2.2.2	Provisión temporal de puestos vacantes	Cubrir la totalidad de los puestos incluidos en la plantilla presupuestaria.	Número de llamamientos realizados / nº de puestos susceptibles de ser ocupados	5,00%
3	Mejora técnica de procedimientos de provisión y selección de personal de la ATC y otros procedimientos de recursos humanos			
3.1	Gestión del desempeño	Poner en marcha durante el ejercicio una aplicación para la gestión y control de planes individuales de trabajo	Fecha de la puesta en producción de la herramienta informática	0,50%
3.2	Gestión del teletrabajo	Aprobar la modificación de la Instrucción reguladora de los criterios organizativos para la implementación de la modalidad de teletrabajo en el ámbito de la ATC	Fecha de la resolución por la que se modifique la Instrucción	0,50%
3.3	Gestión del control horario	Implantar en el ejercicio un nuevo sistema de control horario en el ámbito de la ATC	Fecha de la puesta en producción de la herramienta informática	0,50%
3.4	Gestión de la formación			
3.4.1	Sistema de gestión de solicitudes	Poner en funcionamiento un sistema informático que permita optimizar la gestión del trabajo administrativo que implica las acciones formativas	Fecha de la puesta en producción de la herramienta informática	0,20%
3.4.2	Aula virtual	Adquirir en el ejercicio un sistema informático que permita el funcionamiento de un aula virtual	Fecha de aprobación del documento de disposición presupuestaria (D)	0,30%
3.5	Comunicación con los empleados públicos	Poner en funcionamiento en el ejercicio un sistema informático que permita una comunicación más eficiente con los empleados	Fecha de la puesta en producción de la herramienta informática	0,50%
3.6	Gestión de nóminas	Adquirir en el ejercicio un sistema informático de gestión de nóminas que permita optimizar la gestión de las nóminas del personal de la ATC	Fecha de la cesión o de aprobación del documento de disposición presupuestaria (D)	0,50%
4	Formación y Perfeccionamiento del personal de la ATC			
4.1	Incremento de la oferta formativa	Incrementar	Horas de formación incluidas en el Plan 2025	1,00%
4.2	Alcance de un grado de ejecución del Plan de Formación y Perfeccionamiento	80%	Horas de formación realizadas/Horas de formación programadas en el Plan (%), conforme al informe de ejecución del Plan.	0,50%
4.3	Mantenimiento de la calidad de las acciones formativas	Mantener la nota media de 8,5.	Nota media de valoración del alumnado sobre las acciones formativas	0,50%
PLAN DE OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS MEDIOS MATERIALES Y PRESUPUESTARIOS				
Proyectos y Actuaciones				
Objetivo 2025				
Indicador				
Ponderación				
5	Gestión de los edificios de la ATC (1)			
5.1	Reforma y acondicionamiento de instalaciones de la ATC			
5.1.1	Nueva sede de ATC en Las Palmas de Gran Canaria	31/12/2025	Fecha de la certificación final de obra	2,00%
5.1.2	Oficina de la Delegación Tributaria Insular de El Hierro	31/12/2025	Fecha de la certificación final de obra	2,00%
5.1.3	Oficina de vigilancia fiscal e importación ubicada en la terminal de carga del Aeropuerto de Gran Canaria	31/12/2025	Fecha de la certificación final de obra	2,00%
5.1.4	Oficina de la Delegación Tributaria Insular de Lanzarote	31/12/2025	Fecha de la certificación final de obra	2,00%
5.2	Adquisición de nuevas instalaciones			
5.2.1	Formalizar la adscripción de la sede de la ATC en Santa Cruz de Tenerife (Edificio Prodamer)	31/12/2025	Fecha del acto por el cual se formaliza la adscripción del edificio a la ATC	2,00%
5.3	Gestión y control de espacios			
5.3.1	Elaboración y emisión del informe de estado de ocupación y grado de adecuación	31/12/2025	Fecha de emisión del informe	1,00%
5.3.1.1	Promover el expediente de cesión a la Dirección General de Patrimonio (DGP) de las dependencias de los armarios rodantes en Santa Cruz de Tenerife o bien la retirada de los mismos.	Formalizar la adscripción de los armarios rodantes a la DGP o baja en inventario	Fecha de adscripción o de baja en inventario	1,00%
5.3.1.3	Expurgar la documentación de la sede de la ATC en LPGC	Ejecutar el expurgo del 100% de la documentación expurgable que obra en la actual sede de la ATC de Las Palmas para el traslado a la nueva sede (Edificio Royal)	Certificado de los respectivos subdirectores de que la documentación ha sido expurgada	0,50%
5.3.1.4	Planificación del expurgo a realizar en los archivos de Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife	Realización de un inventario y una planificación de los expurgos a realizar antes del 30/03/2025	Fecha de emisión del inventario y planificación de los expurgos	0,50%
5.3.2	Actuaciones en materia de seguridad corporativa			
5.3.2.1	Elaboración y emisión del Plan anual de seguridad corporativa	Emisión Plan anual de seguridad corporativa antes del 28/02/2025	Fecha de emisión del Plan anual de seguridad corporativa	1,00%
5.3.2.2	Ejecución del Plan anual de seguridad corporativa	Ejecutar las actuaciones previstas en el Plan al 80%	Nº de medidas ejecutadas/nº de medidas recogidas en el Plan anual de seguridad corporativa de la ATC para 2025, conforme al informe de ejecución del Plan.	1,00%
5.3.3	Actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales			
5.3.3.1	Planificación de actuaciones preventivas	Realización del análisis y planificación de la actividad preventiva de los riesgos observados en las evaluaciones iniciales de riesgos de cada centro de trabajo de la ATC antes de 30/06/2025	Fecha de emisión del análisis y la planificación de las actuaciones preventivas	2,00%
5.3.3.2	Ejecución de medidas preventivas	75%	Nº de medidas ejecutadas/nº de medidas recogidas en los informes de planificación de la actividad preventiva, conforme al informe de ejecución del Plan.	1,00%
5.3.3.3	Estudio en materia de prevención de riesgos laborales de la oficina de la Delegación Tributaria Insular de Fuerteventura	31/12/2025	Fecha de emisión del estudio	1,00%
5.3.3.4	Aprobación del reglamento del Comité de Seguridad y Salud de la ATC	31/12/2025	Fecha de la sesión del Comité de Seguridad y Salud en la que se incluya como punto del orden del día	1,00%
6	Plan de Contratación			
6.1	Mejora del contenido del Plan de Contratación con respecto a 2024	Incrementar	(Importe total del valor estimado de los expedientes de contratación iniciados en 2025 incluidos en el Plan de Contratación, en euros/Importe total del valor estimado de los expedientes de contratación iniciados en 2024, en euros)/(Importe total del valor estimado de los expedientes de contratación iniciados en 2024, en euros) (%)	4,00%
6.2	Alcance de un nivel de ejecución del Plan de Contratación	0,8	Importe del valor estimado anualizado de los expedientes de contratación iniciados en el ejercicio, en euros/Importe del valor estimado anualizado de los expedientes incluidos en el Plan de Contratación General de la ATC del ejercicio, en euros, conforme al informe de ejecución del Plan (%)	3,00%
6.3	Adquisición de un gestor de expedientes de contratación	31/12/2025	Fecha de resolución de adjudicación	3,00%
7	Gestión Presupuestaria			
7.1	Ejecución presupuestaria	Incrementar	Importe de obligaciones reconocidas en el Presupuesto de Gastos en el ejercicio (fase O), en euros/Importe del crédito definitivo del presupuesto de gastos, en euros (%)	10,00%
8	Gestión de encargos a ASISTA CANARIAS			
8.1	Mejora de la certificación de los encargos realizados a ASISTA CANARIAS	Incrementar la ejecución del encargo respecto a 2024	Importe de obligaciones reconocidas en el Presupuesto de Gastos por encargo a ASISTA CANARIAS, en euros/Importe del crédito definitivo del Presupuesto de Gastos por encargo a ASISTA CANARIAS, en euros (%)	7,00%
8.2	Mejora de la coordinación en la gestión de los encargos realizados a ASISTA CANARIAS	Mejorar mediante la celebración de reuniones de coordinación mensuales con cada una de las cuatro áreas involucradas (Gestión Tributaria, Importaciones, Recaudación, Informática Tributaria), debiendo celebrarse un total de 48 reuniones en 2025.	Número de reuniones mensuales realizadas con motivo de la coordinación del encargo a ASISTA CANARIAS	3,00%

(1) Condicionado a la existencia de crédito presupuestario adecuado y suficiente

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: PROMOVER EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y MEJORAR LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES Y LA EFICACIA Y LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA				
PLAN DE FOMENTO DEL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO Y DE MEJORA EN LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES				
III	Proyectos y Actuaciones	Objetivo 2025	Indicador	Ponderación
9	Mejora de la calidad de los servicios de asistencia a los contribuyentes			
9.1	Asistencia por medios electrónicos			
9.1.1	Consultas por medios electrónicos			
9.1.1.1	Ratio de consultas	98%	Número de consultas atendidas/Número total de consultas recibidas	1,50%
9.1.1.2	Tiempo medio de espera	5 días	Número medio de días de espera para la contestación en las consultas de los contribuyentes que han sido atendidas	1,00%
9.1.2	Certificados tributarios solicitados por vías electrónicas	98%	Número de certificados solicitados por vías electrónicas/número total de certificados solicitados	0,50%
9.1.3	Informes previos de valoración	95%	Número de informes solicitados por vías electrónicas/número total de informes solicitados	0,50%
9.1.4	Presentaciones telemáticas realizadas por los contribuyentes	85%	Número de presentaciones telemáticas/Número total de presentaciones realizadas	1,00%
9.2	Asistencia telefónica			
9.2.1	Llamadas atendidas	80%	Número de llamadas atendidas/número total de llamadas recibidas	1,00%
9.2.2	Tiempo medio de espera	50 segundos.	Número total de segundos de espera en llamadas atendidas/número de llamadas atendidas	1,00%
9.3	Asistencia presencial			
9.3.1	Contribuyentes atendidos en oficinas, físicas o virtuales	150.000	Número de contribuyentes atendidos en oficinas físicas o virtuales	1,50%
9.3.2	Calidad en la asistencia			
9.3.2.1	Tiempo medio de espera			
9.3.2.1.1	Con cita previa	7,5 min	Tiempo medio de espera del contribuyente con cita previa en oficinas	1,50%
9.3.2.1.2	Sin cita previa	20 min	Tiempo medio de espera del contribuyente sin cita previa en oficinas	1,00%
9.3.2.1.3	Prioritario	5 min	Tiempo medio de espera del contribuyente prioritario en oficinas	1,00%
9.3.2.2	Tiempo medio de atención	16 min	Tiempo medio de atención en oficinas	1,00%
9.3.3	Potenciación de la cita previa			
9.3.3.1	Garantía de disponibilidad	2 días	Nº medio de días hábiles que median entre la solicitud de cita previa y la cita.	1,00%
9.3.3.2	Acceso directo visible	Implantar un acceso directo visible de solicitud de cita previa en la portada de la página web de la ATC	Fecha de publicación en la página web	0,50%
9.3.4	Grado de satisfacción en la atención prestada	Poner en funcionamiento en el ejercicio un sistema de valoración del usuario de la atención recibida	Fecha de puesta en funcionamiento de la aplicación informática	1,00%
9.4	Seguimiento de quejas			
9.4.1	Ratio de contestación de quejas presentadas	99%	Número de quejas presentadas en el ejercicio/Número de quejas contestadas	0,50%
9.4.2	Agilidad en la contestación de quejas presentadas	5 días	Número medio de días entre la presentación de las quejas y la contestación de las mismas por parte de la ATC	0,50%
9.5	Notificaciones			
9.5.1	Notificaciones electrónicas visualizadas	75%	Número de notificaciones electrónicas visualizadas o rechazadas expresamente antes del plazo de expiración/Número total de notificaciones electrónicas realizadas	0,50%
9.5.2	Notificaciones en papel practicadas	65%	Número de notificaciones en papel practicadas/número total de notificaciones en papel intentadas	0,50%
10	Agilización de la tramitación tributaria			
10.1	Tiempo medio de tramitación de solicitudes y autorizaciones	Reducir los tiempos medios respecto a 2024, hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales.	Número medio de días que transcurre desde la fecha de entrada de la solicitud hasta la fecha de la resolución dictada al efecto	1,00%
10.2	Tiempo medio relacionado con la tramitación de procedimientos			
10.2.1	Tiempo medio de tramitación de procedimientos	Reducir los tiempos medios hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales.	Número medio de días desde la fecha de inicio del procedimiento hasta la fecha de la resolución dictada al efecto	1,00%
10.2.2	Antigüedad media de procedimientos	Reducir la antigüedad media de procedimientos no finalizados hasta el cumplimiento del tiempo máximo de duración de los procedimientos	Número medio de días desde la fecha de inicio del procedimiento hasta la fecha de referencia (31/12/2025), de trayendo dilaciones por causa no imputable a la Administración	1,00%
10.3	Tiempo medio relacionado con los procedimientos sancionadores			
10.3.1	Tiempo medio transcurrido hasta el inicio de procedimientos sancionadores	Reducir los tiempos medios hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales.	Número medio de días desde la notificación de la correspondiente liquidación o resolución hasta la fecha de la resolución de inicio del procedimiento sancionador, en términos absolutos	1,00%
10.3.2	Tiempo medio de tramitación de procedimientos sancionadores	Reducir los tiempos medios hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales.	Número medio de días desde la fecha del acuerdo de inicio del procedimiento hasta la fecha de resolución del citado procedimiento	1,00%
10.4	Tiempo medio relacionado con la tramitación de recursos			
10.4.1	Tiempo medio de tramitación de recursos	Reducir los tiempos medios hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales.	Número medio de días desde la fecha de interposición del recurso hasta la fecha de resolución del mismo	1,00%
10.4.2	Antigüedad media de recursos	Reducir la antigüedad media de recursos no resueltos, hasta el tiempo máximo previsto legalmente para su resolución. Si la antigüedad media es inferior al tiempo máximo para resolver en el ejercicio anterior, reducir o, en todo caso, mantener el cumplimiento del plazo máximo para resolver.	Número medio de días desde la fecha de interposición del recurso hasta la fecha de referencia (31/12/2025), de trayendo dilaciones por causa no imputable a la Administración	1,00%
10.5	Tiempos medios de reclamaciones económico-administrativas (REA)			
10.5.1	Tramitación de REA: tiempo medio de remisión	Reducir los tiempos medios hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales.	Número medio de días desde la fecha de interposición de la REA hasta la de su envío al tribunal	1,00%
10.5.2	Tramitación de REA: tiempo medio de ejecución	Reducir los tiempos medios hasta el cumplimiento de los plazos legales. Alcanzados tales plazos, intentar reducir los mismos, y en todo caso, mantener el cumplimiento de los plazos legales.	Número medio de días desde la fecha de notificación del fallo hasta la fecha de resolución de la ejecución.	1,00%
10.6	Tiempos medios de ejecución de resoluciones judiciales	Cumplimiento de plazo legal	Número medio de días desde la fecha de notificación del decreto de firmeza o ejecución provisional hasta la fecha de resolución de la ejecución.	1,00%
11	Prevención del fraude y fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias			
11.1	Controles censales	15.000	Número de actuaciones	2,00%
11.2	Cumplimiento de obligaciones periódicas	87%	Número de declaraciones y/o autoliquidaciones presentadas/número de declaraciones y/o autoliquidaciones teóricas	3,00%
11.3	Calidad de la información	32.000	Número de actuaciones realizadas	2,00%
11.4	Programa de educación cívico-tributaria en centros educativos y universidades			
11.4.1	Educación cívico-tributaria en universidades	10	Número de actuaciones realizadas en el ejercicio	1,50%
11.4.2	Educación cívico-tributaria en centros de educación primaria, secundaria y bachillerato	20	Número de charlas informativas impartidas en el ejercicio	1,50%



12 Actuaciones de mejora				
12.1	Plan de Actuaciones Informáticas			
12.1.1	Elaboración y aprobación del Plan de Actuaciones Informáticas	28/02/2025	Fecha de emisión del Plan de Actuaciones Informáticas	1,50%
12.1.2	Ejecución del Plan de Actuaciones Informáticas	80%	Número de actuaciones ponderadas realizadas en el ejercicio/número total de actuaciones ponderadas previstas en el Plan de Actuaciones Informáticas para 2025, conforme al informe de ejecución del Plan.	1,50%
12.2	Sistema de análisis de la información y lucha contra el fraude tributario	Cumplir hitos	Hitos temporales alcanzados en el ejercicio	1,00%
12.3	Adaptaciones normativas en materias de competencia de la ATC			1,00%
12.3.1	Orden 23/05/2003 (DUJ)	31/12/2025		0,20%
12.3.2	Decreto 125/2014 y Orden 19/12/2018 (centralización y regionalización competencias)	31/12/2025	Fecha de remisión de la propuesta a los órganos competentes para su tramitación	0,20%
12.3.3	Decreto 135/2006 (M@gin)	31/12/2025		0,20%
12.3.4	Orden 24/05/1999 (entidades colaboradoras)	31/12/2025		0,50%
12.3.5	Decreto 268/2011 (modificación DIGIC entidades colaboradoras)	31/12/2025	Fecha de remisión de la propuesta a las entidades colaboradoras	0,20%
12.3.6	Resolución actualización precios medios vehículos art. 57.1.c L 58/2003	31/12/2025	Fecha de la resolución	0,20%
12.3.7	Resolución de modificación de los coeficientes multiplicadores para estimar el valor de mercado de determinados bienes inmuebles urbanos, para el año 2025.	31/12/2025	Fecha de la resolución	0,20%
12.3.8	Resolución de modificación de la metodología de cálculo y los precios medios para estimar el valor de mercado de determinados bienes inmuebles de naturaleza rústica, para el año 2025.	31/12/2025	Fecha de la resolución	0,20%
12.3.9	Instrucción sobre composición, funciones y actuación de los equipos y unidades que se constituyan en cada una de las áreas funcionales de la ATC (Inspección y Planificación, Recaudación, Gestión tributaria, Importaciones e Impuestos Especiales, Recursos Humanos, Asistencia jurídica, Gestión Económica, Auditoría Interna, Informática, e Innovación Tecnológica, transparencia y protección de datos), según lo previsto en la Resolución de la directora de la agencia tributaria canaria, por la que se dictan instrucciones sobre la composición, funciones y actuación de los equipos y unidades en el ámbito funcional de la ATC	30/06/2025	Fecha de la firma de las Instrucciones	1,00%
12.5	Mejoras tecnológicas			
12.5.1	Nuevo servicio web para intercambio información CIRCE	Desarrollar y /o poner en funcionamiento un nuevo sistema de intercambio de información CIRCE	Fecha de puesta en producción	0,20%
12.5.2	Aplicación de seguimiento de indicadores	Ultimar los desarrollos de la aplicación de seguimiento de indicadores según planificación y requisitos funcionales aprobados por la Dirección	Fecha de puesta en producción	1,00%
12.5.3	Devolución parcial IECDP	Adaptar el sistema de devolución IECDP a modificación normativa establecida en la ley 5/2024 de PG de la CAC 2025	Fecha de puesta en producción	0,20%
12.5.4	Devolución DIGIC viajeros	Adaptar el sistema de devolución DIGIC a la eventual modificación normativa	Fecha de puesta en producción	0,20%
12.5.5	Pasarela de pagos	Desarrollar y/o poner en funcionamiento una nueva pasarela de pagos que facilite y amplíe los medios de pago de las deudas tributarias	Fecha de adjudicación del contrato	0,30%
12.5.8	Actualización información SII y libros registro	Modificación del sistema web SII	Fecha de puesta en producción	0,20%
12.6	Seguimiento de litigiosidad	Medir el nivel de litigiosidad	Informativo	
12.6.1	Nº de recursos de reposición interpuestos	Informativo	Número de recursos de reposición interpuestos, en términos absolutos	
12.6.2	Nº recursos REA interpuestos	Informativo	Número de reclamaciones económico-administrativas interpuestas, en términos absolutos	
12.6.3	Grado de litigiosidad	Informativo	Número de actos resolutorios en materia tributaria impugnados en vía administrativa (recurso de reposición o reclamación económico-administrativa) en el ejercicio/número de actos resolutorios en materia tributaria notificados en el ejercicio	
IV	PLAN DE CONTROL TRIBUTARIO Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE			
	Proyectos y Actuaciones	Objetivo 2025	Indicador	Ponderación
13	Detección y control del fraude			
13.1	Actuaciones de control en gestión tributaria	25000	Número de actuaciones realizadas	1,50%
13.2	Actuaciones de control en importaciones e impuestos especiales	450000	Número de actuaciones realizadas	1,50%
13.3	Actuaciones Inspeccionarias	440	Número de actuaciones realizadas	1,50%
13.4	Actuaciones de investigación y análisis de información	1500	Número de actuaciones realizadas	1,50%
13.5	Actuaciones de carácter auxiliar	800	Número de actuaciones realizadas	1,50%
13.6	Tramitación de denuncias			
13.6.1	Tiempo medio de tramitación de denuncias	60 días	Tiempo medio de tramitación de denuncias recibidas, en días	0,50%
13.6.2	Número de denuncias tramitadas	Tramitar todas las denuncias recibidas desde el 1/11/2024 hasta el 31/10/25. La tramitación se entenderá concluida con la resolución de archivo o de remisión al órgano que proceda.	Número de denuncias tramitadas desde el 1/11/2024 hasta 31/10/2025/Número de denuncias recibidas desde el 1/11/2024 hasta 31/10/2025	0,50%
13.7	Contralido por actuaciones de comprobación, minoración de devoluciones y solicitudes de compensación	65.141.248,09 euros	Importe en euros	2,00%
13.8	Recaudación líquida por actuaciones de comprobación	43.481.922,25 euros	Importe en euros	2,00%
13.9	Recaudación líquida por ingresos inducidos	97.867.612,60 euros	Importe en euros	2,00%
13.10	Otras actuaciones de lucha contra el fraude			
13.10.1	Plan de visitas	75	Número de visitas realizadas	2,00%
13.10.2	Actuaciones con colaboración de la unidad de auditoría informática	6	Número de actuaciones realizadas	2,00%
14	Gestión y control recaudatorio			
14.1	Gestión recaudatoria			
14.1.1	Ingresos en voluntaria	115.000.000 euros	Importe en euros	1,50%
14.1.2	Ingresos en ejecutiva	55.000.000 euros	Importe en euros	1,50%
14.1.3	Otras actuaciones de gestión recaudatoria	150.000.000 euros	Importe en euros	1,50%
14.1.4	Análisis de los derechos pendientes de cobro	75% > 150.000 euros	Importe de los derechos pendientes de cobro superiores a 150.000 euros depurados en el ejercicio/Importe de los derechos pendientes de cobro depurables superiores a 150.000 euros a 01/01/2025 (%)	1,50%
14.1.5	Eficacia de la recaudación de la deuda en ejecutiva (índice de cobro)	6,35%	Importe ingresado en el ejercicio, en euros, de la deuda en ejecutiva/Importe de la deuda en ejecutiva gestionable a 31/12/2024, en euros	1,50%
14.2	Control recaudatorio			
14.2.1	Actuaciones en desarrollo del control recaudatorio	575	Número de actuaciones realizadas	2,00%
14.2.2	Número de bienes subastados	40	Número de bienes subastados	2,00%
V	PLAN DE DE COLABORACIÓN SOCIAL E INTERADMINISTRATIVA EN LA APLICACIÓN DE LOS TRIBUTOS			
	Proyectos y Actuaciones	Objetivo 2025	Indicador	Ponderación
15	Actividad convencional y colaboración interadministrativa			
15.1	Suscripción de los convenios necesarios para la actividad de la ATC	Suscribir los convenios previstos en el ejercicio	Fecha de firma de los convenios previstos	5,00%
15.1.2	Convenio con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social	31/12/2025	Fecha de firma del Convenio	
15.2	Potenciación del Consejo Territorial para la dirección y coordinación de la gestión tributaria ATC-AEAT	Trimestral	Fecha de celebración de las reuniones del Consejo Territorial AEAT-ATC	5,00%
15.3	Colaboración con la AEAT en la Campaña de Renta 2024	31/12/2025	Fecha de prestación de servicio de asistencia en la confección de declaraciones	5,00%
16	Colaboración social			
16.1	Foro Tributario	Celebrar en el ejercicio las sesiones previstas en sus normas de creación	Fecha de celebración de las reuniones trimestrales del Foro Tributario	2,50%
16.2	Foro de Grandes Contribuyentes	Celebrar en el ejercicio las sesiones previstas en sus normas de creación	Fecha de celebración de las reuniones semestrales del Foro de Grandes Contribuyentes	2,50%

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA ATC					
VI PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL 4.0					
Proyectos y Actuaciones		Objetivo 2025		Indicador	Ponderación
Sistema de información tributaria					
17.1	Renovación del sistema de información tributaria	Tener disponible en producción la plataforma base, los módulos horizontales y de recaudación, incluyendo la configuración y migración de la información relacionada con dichos módulos.	Fecha de disponibilidad del sistema en el entorno de producción	30,00%	
Sistema de información económico-financiero					
18.1	Implantación de un sistema de información económico-financiero	Disponer en el sistema de los informes necesarios para la elaboración de la Cuenta del Sistema Tributario Canario	Fecha de puesta en producción	10,00%	
Modelo Gobierno del dato					
19.1	Implantación de un modelo de gobierno del dato	Cumplir con los hitos establecidos en la planificación del proyecto	Grado de cumplimiento de hitos previstos para el año 2025	10,00%	
Sistema de automatización y optimización de procesos					
20.1	Implantación de sistemas de automatización y optimización de procesos	Disponer de una estrategia para la utilización de la inteligencia artificial en la ATC.	Fecha de aprobación de la estrategia	5,00%	
20.2	Desarrollo de un sistema de lectura de escrituras notariales	Disponer del sistema de lectura y extracción de información de escrituras notariales	Fecha de la finalización del sistema	5,00%	
Digitalización del puesto de trabajo					
21.1	Implantación de la digitalización del puesto de trabajo	Aumentar en un 15% la utilización de las herramientas colaborativas	Número de usuarios activos en la herramienta de colaboración en 2025/ Número de usuarios activos en la herramienta de colaboración en 2024	5,000%	
21.2	Implantación de una intranet	31/12/2025	Fecha de la puesta en producción	5,000%	
Asistencia digital a los contribuyentes					
22.1	Asistencia por medio de Oficina Digital de Atención Tributaria	31/12/2025	Fecha de puesta en funcionamiento	10,00%	
22.2	Nuevo portal web con imagen corporativa renovada	Lanzar un portal web con diseño actualizado y funcionalidades mejoradas	Fecha de lanzamiento del nuevo portal	10,00%	
Diseño e implementación de la función de seguridad					
23.1	Actuaciones sobre el Esquema Nacional de Seguridad	90%	Grado de cumplimiento del ENS	10,00%	

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: FORTALECER EL "COMPLIANCE" EN LA ATC					
VII PLAN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
Proyectos y Actuaciones		Objetivo 2025		Indicador	Ponderación
Sistemas de evaluación de cumplimiento normativo					
24.1	Plan de Cumplimiento Normativo				
24.1.1	Ejecución del Plan de Cumplimiento Normativo	80%	Número de actuaciones realizadas/Número de actuaciones previstas en el Plan, conforme al informe de ejecución del Plan	10,00%	
24.2	Plan de Auditoría Interna				
24.2.1	Elaboración del Plan de Auditoría Interna 2025	28/02/2025	Fecha de aprobación del Plan de Auditoría Interna	20,00%	
24.2.2	Ejecución del Plan de Auditoría Interna 2025	80%	Número de actuaciones realizadas, en términos absolutos/número de actuaciones previstas, conforme al informe de ejecución del Plan (%)	10,00%	
VIII PLAN DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS					
Transparencia					
25.1	Mejora del cumplimiento de las obligaciones	Obtener una evaluación mínima de 8,8 en la autoevaluación que figura en el portal de transparencia	Resultado de la autoevaluación que figura en el portal de transparencia realizada en el ejercicio en cuestión	15,00%	
25.2	Reducción de los plazos de resolución	Cumplir plazos	Número medio de días entre la fecha de la solicitud de información y la de la resolución que pone fin al procedimiento	15,00%	
Protección de Datos					
26.1	Aprobación del Plan anual de Protección de Datos de Carácter Personal de la ATC	28/02/2025	Fecha de la resolución por la que se aprueba el mencionado Plan	15,00%	
26.2	Ejecución del Plan de Protección de datos de la ATC	80%	Nº de actuaciones previstas en el Plan finalizadas /Nº total de actuaciones previstas en el Plan, conforme al informe de ejecución del Plan	15,00%	